障害者施策総合調査

２００５

「生活環境」及び「情報・コミュニケーション」に関する調査

障害者施策総合調査　調査委員会

財団法人　日本障害者リハビリテーション協会

● 目　次

はじめに

この調査について

調査結果概要…… 3

調査結果……16
はじめに：回答者の特徴……16
Ⅰ．生活環境……22
ア　交通……22
イ　公共施設……47
ウ　住宅……78
エ　生活用品……86
オ　災害時、事故発生時などの緊急時の対応……92
Ⅱ．情報・コミュニケーション……95
ア　マスメディア（テレビ、新聞など）…… 95
イ　インターネット…… 100
ウ　電話、携帯電話、ファックス…… 102
エ　コミュニケーション支援体制…… 107
オ　その他の情報提供…… 113
Ⅲ．全体についての質問…… 130
この10年間の変化…… 130
この調査全体について…… 131
性別による差異について　－性別によるクロス集計から－…… 141
市区町村の規模による差異について　－市区町村の規模によるクロス集計から－…… 145

資料
調査票…… 153

調査ご協力のお願い…… 177

障害種別によるクロス集計表…… 179

調査委員一覧…… 234

はじめに

障害者施策の実施にあたっては、国において障害者基本計画が策定され、その推進が図られているところですが、その効果的かつ適切な実施を確保するためには、その推進状況を継続的に点検するとともに、障害者のニーズや社会経済情勢の変化を踏まえて、必要に応じ施策等の見直しを行っていくことが重要と考えます。

これらの点検や見直しを行っていくうえでは、障害当事者の積極的な参画が大切ですが、このたび当協会では、このような観点から、内閣府の予算により、障害のある人が生活の中で障壁（バリア）と感じていることを調べ、その解決に向けた課題を明らかにするための調査を行いました。

調査の企画、実施にあたっては、当協会が日本障害フォーラム（以下、「JDF」）の事務局を務めていることもあり、JDF に参加している障害者団体の参画と協力を仰ぎました。関係者からなる委員会を設置し、検討しました結果、平成17年度におきましては、「生活環境」及び「情報・コミュニケーション」分野について、別添の調査票により、調査を行うことといたしました。

質問項目も多岐にわたり、分量の多い調査票となりましたが、各障害者団体を通じ、2,000人を超える方々のご協力いただき、ご回答をいただくことができました。改めて御礼申しあげます。

調査の結果につきまして、ここに取りまとめました。今後の障害者施策を推進し、また住みよい社会を実現していくための参考となれば幸いです。

財団法人　日本障害者リハビリテーション協会

障害者施策総合調査（平成17年度）
「生活環境」及び「情報・コミュニケーション」に関する調査

この調査について

１．目的　障害のある人が生活の中で障壁（バリア）と感じていることを調べ、その解決に向けた課題を明らかにする。

２．調査の企画と実施　障害者団体、関係団体、学識経験者等による調査委員会により行った。

３．調査対象者　障害のある人　4,651人

日本障害フォーラム（JDF）を構成する次の団体を通じて、全国の居住地域ブロック、市区町村の人口規模、年齢、性別、居住形態等ができるだけ均等になるように、対象者の選定を依頼した。

（内訳）
社会福祉法人　日本身体障害者団体連合会　(300)
社会福祉法人　日本盲人会連合　(400)
財団法人　全日本ろうあ連盟　(200)
日本障害者協議会（ＪＤ）(1447)
特定非営利活動法人　ＤＰＩ日本会議　(674)
社会福祉法人　全日本手をつなぐ育成会　(500)
財団法人　全国精神障害者家族会連合会　(500)
社団法人　全国脊髄損傷者連合会　(340)
全国「精神病」者集団　(50)
社会福祉法人　全国盲ろう者協会　(40)
社団法人　全日本難聴者・中途失聴者団体連合会　(200)

４．調査方法　アンケート調査票を、障害者団体を通じて配付し、郵便等で回収した。

なお調査票は、回答者の必要に応じて点字版、テキストデータ版を配付し、点字、テキストデータにより回答いただいた。また調査票にはルビを振るとともに、回答者本人が記入できない場合は、代筆（本人の判断・指示により支援者が記入）、または代理記入（本人に代わって支援者が記入）を依頼した。

５．調査期間　2005年11月１日～12月16日（最終締切）

６．有効回答数　2,191

７．回答率　47.1%

以上

調査結果概要

障害者基本計画の「Ⅳ推進体制等」において、「障害者関係団体との意見交換やニーズ調査の実施等を通じて施策・事業の有効性についての検証を行い、」とされていることを踏まえ、障害のある人が社会活動をしていく上で障壁（バリア）になっている事項を抽出し、その解消に向けた課題を明確化するため、障害者施策総合調査を実施した。

具体的には、障害種別横断的な団体である「日本障害フォーラム」（JDF）の事務局である（財）日本障害者リハビリテーション協会が、障害者団体や学識経験者からなる調査委員会を設置し、JDF を構成している障害者団体に対象者の選定を依頼して、障害のある人にアンケート調査を実施する形で行った。

アンケートは、平成17年11月1日から12月16日（最終締切）まで、4,651名を対象に、郵送等により実施され、47％にあたる2,191人から回答があった。本年度は、障害者基本計画に掲げられた個別施策分野のうち、「生活環境」と「情報・コミュニケーション」について調査を行った。

なお、本調査は、現状では、全国的な障害者の状況、分布について必ずしも明確なデータがない中で調査対象を選び調査を実施しなければならなかったため、今回の調査結果が直ちに全国的傾向を示すとは言い難いが、できる限り多様なあらゆる障害のある人が対象となるよう留意して調査を実施した点においては、これまでに例のない貴重な調査であり、今後の考察に当たって一定の参考となるものと考える。

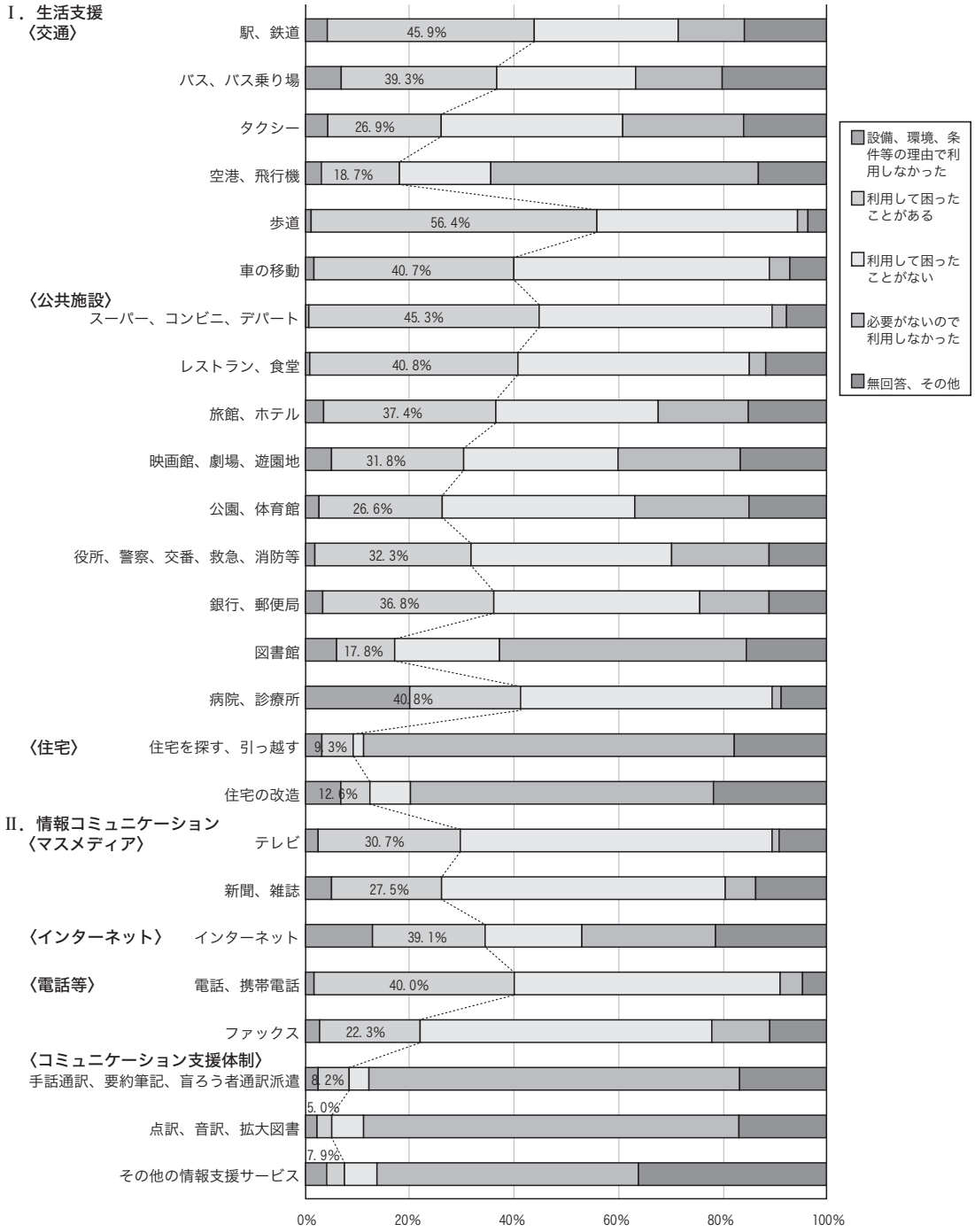
結果の概要

今回の調査では全都道府県からの回答があり、障害種別の構成比は、肢体不自由23.7％、内部障害16.4％、精神障害13.6％、視覚障害10.9％、聴覚障害9.2％、知的障害8.6％、難病4.6％、発達障害2.2％だった。

図表１は、交通機関、公共施設等の「生活環境」と、「情報・コミュニケーション（支援サービスを含む）」について、利用したか（ほとんどの項目では過去１年間に）、利用して困ったことがあるか、利用しなかった理由は必要なかったからか環境条件などによるのか、などの回答結果をもとに25の分野を一覧したものである。

一番左は環境などが原因で利用できなかった人、その次が利用はしたが困ったことがあった人で、この２者の合計がバリアを感じている人の割合となる。図に見るように、「歩道」の割合が最も高く（56.4％）、「駅、鉄道」（45.9％）、「スーパー、コンビニ、デパート」（45.3％）、「レストラン、食堂」（40.8％）、「病院、診療所」（40.8％）などが４割以上で続いている。これらの場所は誰もが利用する場所であるだけに、障害のある人がバリアを感じる機会も多かったようである。

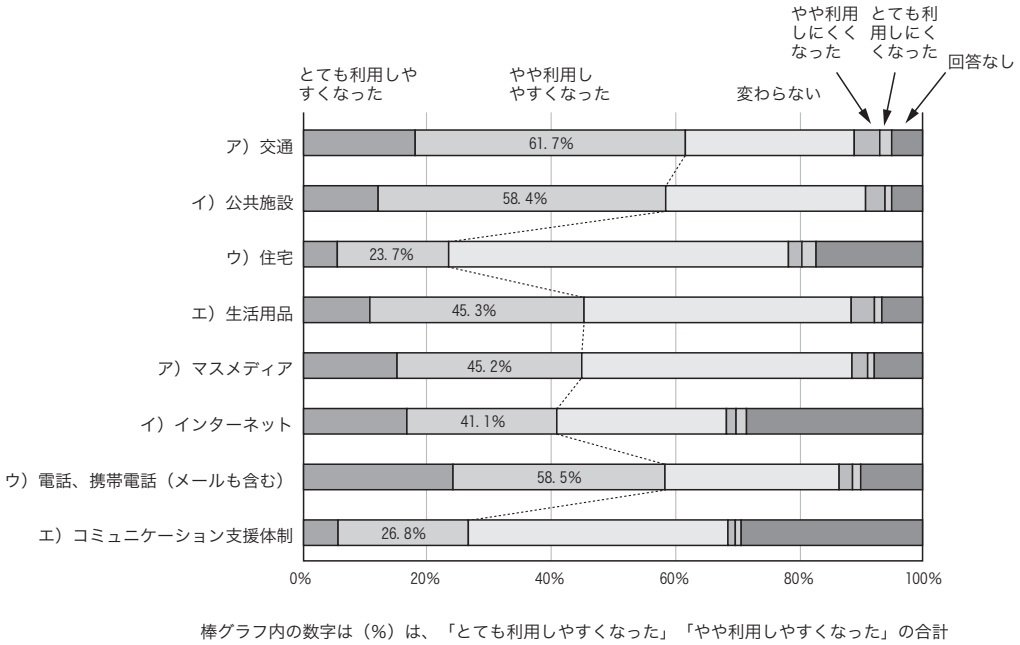
ただし、バリアを感じる人の割合が少なければよいかというとそうでもない。例えば、空港・飛行機の例のように、過去１年間に空港・飛行機を利用する必要がなかったという人が多かった項目では、バリアを感じる人の割合が全体の中では２割以下と少ないものの、図の左から３番目の「利用して困ったことがない」人の割合と比べるとほぼ同じで、空港・飛行機の利用が必要だった人の約半数はバリアを経験している。この観点から見ると、住宅探し、インターネット、手話通訳等、駅・鉄道では、利用する必要があった人の６割以上が困難を経験している。



図表１　施設、サービスの利用の有無と困ったことの有無

次に、図表２は、「次の分野はこの10年間で利用しやすくなりましたか」という問いにより、バリアの改善状況を聞いた結果である。いずれの分野でも「利用しやすくなった」及び「やや利用しやすくなった」が多数を占め、全体としてバリアフリー化が進んだことがうかがわれる。特に交通機関（61.7%）、公共施設（公的機関や商店・銀行など）（58.4%）、電話・携帯電話（58.5%）などでは６割前後が利用しやすくなったと答え、比較的高い評価となっている。一方、「住宅」（23.7%）、「コミュニケーション支援体制」（26.8%）、「インターネット」（41.1%）、「マスメディア」（45.2%）、「生活用品」（45.3%）などでは肯定的な評価は５割未満で、「住宅」

(23.7%)、「コミュニケーション支援体制」(26.8%) は相対的に低い評価だった。



棒グラフ内の数字は（%）は、「とても利用しやすくなった」「やや利用しやすくなった」の合計

図表２　バリアフリー化に関するこの10年間の変化

以下、各質問項目ごとの概要を示す。

Ⅰ　生活環境

ア　交通

[駅、鉄道]

駅、鉄道を過去１年間で利用したことがある人は74.8% (2,191人中1,640人。以下、「1,640/2,191人」と表す)、利用したことがない人は21.0% (460/2,191人) であった。

利用して困ったことがある人は55.2% (906/1,640人)、ない人は38.7% (634/1,640人) であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「ホームに行くとき」(35.1%)、「切符を買うとき」(34.3%)、「乗り降りするとき」(33.3%)、「駅や車内の案内表示、アナウンス放送」(32.8%) であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が64.1%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が6.5%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が4.3%、「その他」が10.9%であった。

[バス、バス乗り場]

バス、バス乗り場を過去１年間で利用したことがある人は67.0% (1,468/2,191人)、ない人は28.2% (617/2,191人) であった。

利用して困ったことがある人は47.7% (700/1,468人)、ない人は42.5% (624/1,468人) であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「乗り降りするとき」(40.4%)、「バス乗り場を探すとき、バス乗り場に行くまでのあいだ」(36.7%)、「乗り場や車内の案内表示、アナウンス放送」(35.7%)、「乗務員の応対、乗務員とのコミュニケーション」(32.3%) であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が65.0%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が11.2%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が3.9%、「その他」が11.2%であった。

[タクシー]

タクシーを過去1年間で利用したことがある人は64.8% (1,419/2,191人)、ない人は30.5% (668/2,191人) であった。

利用して困ったことがある人は34.4% (488/1,419人)、ない人は56.8% (806/1,419人) であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「乗務員の応対や乗務員とのコミュニケーション」(48.0%)、「タクシーをひろうとき、予約するとき」(43.0%)、「乗り場を探すとき、乗り場に行くまでのあいだ」(28.7%)、「タクシーに乗り降りするとき」(24.8%) であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が78.9%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が2.8%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が1.6%、「その他」が10.6%であった。

[空港、飛行機]

空港、飛行機を過去1年間で利用したことがことがある人は35.9% (786/2,191人)、ない人は62.0% (1,358/2,191人) であった。

利用して困ったことがある人は43.5% (342/786人)、ない人は50.1% (394/786人) であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「飛行機に乗る手続きをするとき」(42.2%)、「空港職員や乗務員の応対、空港職員や乗務員とのコミュニケーション」(32.5%)、「空港や機内の案内表示、アナウンス放送」(32.5%)、「空港や機内の設備」(29.8%) であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が85.3%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が1.0%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が0.8%、「その他」が3.2%であった。

[歩道]

過去1年間に歩道を歩いていて困ったことがある人は55.3%(1,212/2,191人)、ない人は39.0% (855/2,191人) であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「歩道の障害物 (放置自転車、電柱、車など)」(68.0%)、「歩道の段差」(60.9%)、「歩道の幅」(45.0%)、「歩道や道路が工事中のとき」(44.3%) であった。

[車]

過去1年間に車で移動していて困ったことがある人 (自分で運転しない場合も含む) は39.3% (862/2,191人)、ない人は49.7% (1,087/2,191人) であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「駐停車する場所を探すとき」(57.4%)、「駐車場に車を停めるとき」(42.3%)、「駐車場から付属の施設・建物に移動するとき」(32.5%)、「有料道路の料金所で支払うとき」(16.1%) であった。

イ　公共施設

[スーパー、コンビニ、デパート]

スーパー、コンビニ、デパートを過去1年間で利用したことがある人は95.0%(2,081/2,191人)、ない人は3.7% (81/2,191人) であった。

利用して困ったことがある人は47.1% (980/2,081人)、ない人は47.1% (980/2,081人) であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「商品と探すとき」(48.4%)、「店内を移動するとき」(37.6%)、「トイレを利用するとき」(37.3%)、「店員の応対、店員とのコミュニケーション」(30.4%) であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が60.5%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が6.2%、「その他」が8.6%であった。

[レストラン、食堂]

レストラン、食堂を過去1年間で利用したことがある人は92.8% (2,032/2,191人)、ない人は4.8% (106/2,191人) であった。

利用して困ったことがある人は43.2% (877/2,032人)、ない人は48.3% (982/2,032人) であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「トイレを利用するとき」(44.9%)、「利用しやすいレストラン、食堂を探すとき」(44.5%)、「店の施設や設備」(34.3%)、「注文をするとき」(33.1%) であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が66.0%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が3.8%、「その他」が13.2%であった。

[旅館、ホテル]

旅館、ホテルを過去1年間で利用したことがある人は73.8% (1,617/2,191人)、ない人は22.7% (497/2,191人) であった。

利用して困ったことがある人は46.3% (748/1,617人)、ない人は44.0% (712/1,617人) であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「トイレや浴室を利用するとき」(55.9%)、「利用しやすい旅館やホテルを探すとき、予約するとき」(47.6%)、「施設や施設内の設備」(39.6%)、「従業員の応対、従業員とのコミュニケーション」(25.7%) であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が79.1%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が3.6%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が2.0%、「その他」が8.9%であった。

[映画館、劇場、遊園地]

映画館、劇場、遊園地を過去１年間で利用したことがある人は63.2%（1,385/2,191人）、ない人は33.3%（729/2,191人）であった。

利用して困ったことがある人は41.8%（579/1,385人）、ない人は49.5%（686/1,385人）であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「トイレを利用するとき」（43.4%）、「施設や施設内の設備」（43.2%）、「利用しやすい映画館、劇場や遊園地を探すとき」（33.0%）、「従業員の応対、従業員とのコミュニケーション」（24.0%）であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が74.8%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が4.4%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が3.0%、「その他」が8.8%であった。

[公園、体育館]

公園、体育館を過去１年間で利用したことがある人は69.1%（1,516/2,191人）、ない人は26.7%（584/2,191人）であった。

利用して困ったことがある人は35.0%（530/1,516人）、ない人は55.6%（843/1,516人）であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「施設や施設内の設備」（45.1%）、「利用しやすい公園、体育館を探すとき」（36.0%）、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」（27.0%）、「利用できるサービスについて調べるとき、問い合わせるとき」（26.8%）、であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が83.2%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が3.1%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が1.9%、「その他」が4.1%であった。

[役所、警察・交番、救急・消防等の行政サービス施設や窓口]

役所、警察・交番、救急・消防等の行政サービス施設や窓口を過去１年間で利用したことがある人は73.4%（1,607/2,191人）、ない人は24.3%（533/2,191人）であった。

利用して困ったことがある人は41.6%（668/1,607人）、ない人は52.9%（850/1,607人）であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」（51.2%）、「手続きや申込みをするとき」（46.0%）、「利用できるサービスについて調べるとき、問い合わせるとき」（31.7%）、「連絡先や場所を探すとき」（31.7%）であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が80.3%、「介助などのサポートや情報が得られなかった」が1.3%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が0.6%、「その他」が5.6%であった。

[銀行、郵便局]

銀行、郵便局を過去１年間で利用したことがある人は79.8%（1,749/2,191人）、ない人は17.6%（386/2,191人）であった。

利用して困ったことがある人は42.1%（737/1,749人）、ない人は51.6%（901/1,749人）であ

った。

困った場面として多く挙げられたのが、「ATM（現金自動支払機）を利用するとき」(52.0%)、「払い込みや手続きをするとき」(36.1%)、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」(32.0%)、「順番を待つとき」(30.5%）であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が77.7%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が1.6%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が1.3%、「その他」が15.3%であった。

[図書館]

図書館を過去１年間で利用したことがある人は35.1%（769/2,191人)、ない人は61.1%(1,339/2,191人）であった。

利用して困ったことがある人は33.7%（259/769人)、ない人は61.0%（469/769人）であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「蔵書などを探すとき、借りるとき」(51.4%)、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」(32.4%)、「トイレを利用するとき」(24.7%)、「施設や施設内の設備」(24.3%）であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が82.4%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が2.2%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が1.9%、「その他」が5.8%であった。

[病院、診療所]

病院、診療所を過去１年間で利用したことがある人は94.8%(2,077/2,191人)、ない人は2.7%(59/2,191人）であった。

利用して困ったことがある人は43.0%（893/2,077人)、ない人は50.8%（1,055/2,077人）であった。

困った場面として多く挙げられたのが、「院内で待つとき、ロビーなどで休むとき」(43.1%)、「医師から治療の説明を受けるとき、医師とのコミュニケーション」(43.0%)、「受付や看護師など職員の応対、職員とのコミュニケーション」(37.6%)、「施設や施設内の設備」(31.2%)であった。

利用しなかった理由は、「必要がなかった」が86.4%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が1.7%、「その他」が1.7%であった。

ウ　住宅

[住宅（探す、引っ越す)]

過去１年間で住宅を探したり引っ越したことがある人は9.3%（204/2,191人)、ない人は88.2%（1,932/2,191人）であった。

そのとき困ったことがある人は70.1%（143/204人)、ない人は22.5%（46/204人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「購入価格または家賃が高い」(58.0%)、「設備面で適切な住宅がない」(51.0%)、「不動産屋や家主の理解が得られない」(38.5%)、「適切な住宅の情報が得られない」(38.5%）であった。

住宅を探したり引っ越しをしなかった理由は、「必要がなかった」が82.8%、「できる環境や

条件が整っていなかった」が1.6%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が0.3%、「その他」が1.3%であった。

[住宅（改造）]

過去１年間で住宅の改造をしたことがある人は15.7%（345/2,191人）、ない人は79.5%（1,740/2,191人）であった。

そのとき困ったことがある人は36.5%（126/345人）、ない人は56.0%（193/345人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「改造資金の確保が困難」（49.2%）、「住宅改造の補助制度が十分でない」（46.8%）、「改造について誰に相談してよいか分からない」（23.0%）、「家主の理解が得られない」（9.5%）であった。

住宅を改造しなかった理由は、「必要がなかった」が78.1%、「環境や条件が整わなかった」が3.0%、「必要な情報や介助などのサポートが得られなかった」が1.8%、「その他」が4.0%であった。

エ　生活用品

[身の回りの日用品]

過去１年間で、身の回りの日用品（衣類、食料用品、家具、電気・ガス機器、その他日常生活用品）を使用して困ったことのある人は32.5%(711/2,191人)、ない人は62.7%(1,374/2,191人）であった。

使用して困ったことのある日用品として多く挙げられたのが、「電気・ガス機器」（52.9%）、「食料・飲料用品（フタ、トレイ、チューブなどの容器や包装）」（38.4%）、「衣類」（35.4%）、「その他日常生活用品（台所用品、洗剤、化粧品、衛生用品など）」（27.3%）であった。

困ったことの内容として多く挙げられたのが、「取扱説明書が読めない、分かりづらい」（35.3%）、「構造やデザインが使いづらい、使えない」（29.0%）、「購入するとき、商品情報が十分に得られない」（28.1%）、「包装容器の開け閉め」（28.0%）であった。

オ　災害時、事故発生時などの緊急時の対応

[災害や事故、緊急避難、犯罪被害など急な対応が必要とされる経験]

過去３年間で、災害や事故、緊急避難、犯罪被害など急な対応が必要とされる経験をしたことのある人は15.0%（328/2,191人）、ない人は81.8%（1,792/2,191人）であった。

そのとき困ったこととして多く挙げられたのが、「必要な情報が得られない（何が起きているのか、どうすればいいのかなど）」（43.6%）、「緊急時の救援体制が不十分」（32.0%）、「通報できない、自分の危険を周囲に知らせることが難しい」（30.2%）、「支援してくれる人がいない、すぐに見つけられない」（29.0%）であった。

Ⅱ　情報・コミュニケーション

ア　マスメディア（テレビ、新聞など）

[テレビ]

テレビを見る（視聴する）人は、93.4%（2,047/2,191人）、見ない人は4.1%（89/2,191人）

であった。

テレビを見て（視聴して）困ったことがある人は30.4%（622/2,047人）、ない人は65.1%（1,333/2,047人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「画面上の重要な情報（緊急情報など）や、外国語の翻訳（字幕）が、画面でしか表示されず、読み上げられない」（31.7%）、「字幕がついていない」（29.3%）、「音声解説がない」（22.8%）、「テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい」（22.0%）であった。

テレビを見ない（視聴しない）理由は、「必要がなかった」が29.2%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が7.9%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が3.4%、「その他」が44.9%であった。

[新聞、雑誌]

新聞、雑誌を読む（点訳・音訳（朗読）サービスを利用して読んだり、点字新聞・雑誌を読むことも含む）人は、84.3%（1,848/2,191人）、読まない人は11.8%（258/2,191人）であった。読んでいて困ったことがある人は26.4%（488/1,848人）、ない人は67.9%（1,255/1,848人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「字が見にくい、またはデザインが見にくい」（45.5%）、「内容が難しい、分かりにくい」（36.5%）、「イラストや解説が少ない」（15.4%）、「点訳や音訳（朗読）などのサービスが利用しにくい」（5.7%）であった。

読まない理由は、「必要がなかった」が50.0%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が4.3%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が3.9%、「その他」が36.0%であった。

イ　インターネット

[インターネット]

過去１年間でインターネット（パソコンのホームページや電子メール）を利用した人は49.0%（1,073/2,191人）、利用しない人は47.8%（1,047/2,191人）であった。

利用していて困ったことがある人は50.5%（542/1,073人）、ない人は44.3%（475/1,073人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「機器や通信にかかる費用が高い」（43.2%）、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」（34.3%）、「書かれている内容が難しい、分かりづらい」（32.5%）、「キーボードや周辺機器、ソフトウェアが操作しづらい」（31.5%）であった。

利用しない理由は、「必要がなかった」が61.4%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が10.9%、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が4.9%、「その他」が14.2%であった。

ウ　電話、携帯電話、ファックス

[電話、携帯電話（メールも含む）]

過去１年間で電話、または携帯電話（メールも含む）を利用していて困ったことがある人は

38.2%（838/2,191人）、ない人は47.8%（52.5/2,191人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「機器の操作が難しい」(42.2%)、「取扱説明書が読めない、分かりづらい」(28.6%)、「相手の声が聞きづらい、分からない」(28.4%)、「画面や文字が見づらい」(18.5%）であった。

[ファックス]

過去１年間でファックスを利用していて困ったことがある人は19.6%（429/2,191人）、ない人は57.7%（1,266/2,191人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「相手がファックス・モードになったいるか分かりづらい」(45.2%)、「公的機関などのファックス番号が公表されていない」(31.2%)、「機器の操作が難しい」(30.1%)、「ファックスのボタンや表示が見にくい、見えない」(15.9%）であった。

エ　コミュニケーション支援体制

[手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳派遣のサービス]

過去１年間で、手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳派遣のサービスを利用した人は10.7%(235/2,191人)、しない人は83.4%（1,827/2,191人）であった。

利用していて困ったことがある人は55.8%（131/235人)、ない人は37.0%（87/235人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「サービスの利用できる地域、時間帯が限られる」(42.0%)、「必要なサービスや制度に関する情報が不十分」(38.2%)、「サービス事業者の守秘義務やプライバシー保護に関すること」(32.8%)、「利用の手続きが難しい、分かりにくい」(22.1%）であった。

利用しない理由は、「必要がなかった」が87.6%、「必要な情報が得られなかった」が0.9%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が0.3%、「その他」が1.4%であった。

[点訳、音訳、拡大図書の制作・貸し出しのサービス]

過去１年間で、点訳、音訳、拡大図書の制作・貸し出しのサービスを利用した人は9.5%(208/2,191人)、しない人は84.3%（1,847/2,191人）であった。

利用していて困ったことがある人は29.8%（62/208人)、ない人は62.5%（130/208人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「図書などの数、種類が少ない」(50.0%)、「サービスの利用できる時間帯が限られる」(35.5%)、「必要なサービスや制度に関する情報が不十分」(30.6%)、「サービス事業者の守秘義務やプライバシー保護に関すること」(14.5%）であった。

利用しない理由は、「必要がなかった」が87.6%、「必要な情報が得られなかった」が1.3%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が0.5%、「その他」が0.8%であった。

[障害に配慮した情報支援サービス]

上記以外に、障害に配慮した情報支援サービスで、過去１年間に利用したことがあるものは、「デイジーなどの利用」(5.8%)、「字幕付ビデオの利用」(5.0%)、「知的障害者に読みやすい図

書や資料（絵やふりがななどを使って分かりやすく工夫されたもの）の利用」(30.6%）であった。なお「特に利用したことはない」との回答が65.4%あった。(回答者2,191人中)

利用して困ったこととして多く挙げられたのが、「図書などの数、種類が少ない」(46.1%)、「必要なサービスや制度に関する情報が不十分」(43.4%)、「利用できるサービスが身近にない」(23.7%)「サービスの利用できる時間帯が限られる」(22.4%）であった。

利用しない理由は、「必要がなかった」が79.9%、「必要な情報が得られなかった」が3.5%、「設備、環境や条件が整っていなかった」が1.2%、「その他」が1.3%であった。

オ　その他の情報提供

[行政からのお知らせや生活情報]

行政からのお知らせや生活情報を得るために、過去１年間で利用した方法として多く挙げられたのは、「行政の広報誌、ポスター、チラシ、パンフレット」(66.1%)、「団体の会報、機関誌」(58.3%)、「新聞、雑誌の記事」(50.1%)「テレビやラジオの放送」(47.5%）であった。(回答者2,191人中)

情報を得るのに困ったことがある人は24.9% (546/2,191人)、ない人は59.6% (1,305/2,191人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「情報量が少ない」(59.9%)、「情報の内容が分かりにくい、または説明不足」(50.2%)、「手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳等による情報提供が不十分」(19.6%)、「点訳、音訳（朗読）等による情報提供が不十分」(13.0%）であった。(回答者2,191人中)

[選挙に関する情報]

選挙に関する情報を得るために、過去１年間で利用した方法として多く挙げられたのは、「行政の広報誌、ポスター、チラシ、パンフレット」(71.4%)、「テレビやラジオの放送」(65.9%)、「新聞、雑誌の記事」(52.2%)、「周囲の人から」(30.1%）であった。(回答者2,191人中)

情報を得るのに困ったことがある人は20.0% (438/2,191人)、ない人は64.6% (1,415/2,191人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「情報量が少ない」(61.4%)、「情報の内容が分かりにくい、または説明不足」(44.3%)、「手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳等による情報提供が不十分」(27.6%)、「点訳、音訳（朗読）等による情報提供が不十分」(12.1%）であった。

[災害や事故、大きな事件などの情報]

災害や事故、大きな事件などの情報を得るために、過去3年間で利用した方法として多く挙げられたのは、「テレビの災害情報」(81.9%)、「ラジオの災害情報」(34.0%)、「周囲の人から聞いた」(30.9%)、「インターネット上の情報」(16.3%）であった。(回答者2,191人中)

情報を得るのに困ったことがある人は15.5% (340/2,191人)、ない人は66.3% (1,453/2,191人）であった。

困ったこととして多く挙げられたのが、「音声に手話、字幕などの情報保障がなかった」(40.3%)、「電話、ファックスがつながりにくかった」(40.0%)、「災害掲示板や伝言板などの情報が十分でなかった」(27.6%)、「文字情報に点字、音声解説や音訳（朗読）などがなかっ

た」（16.8％）であった。

クロス集計について

本調査では、障害種別、年齢区分別、性別、市区町村規模別などのクロス集計を行っており、調査結果本文中では、各質問項目ごとに、これらのクロス集計からうかがえる特徴などについても述べている。

また特に性別と市区町村規模別集計に関しては、末尾において、個別に概観を述べている。ここでもその一部について述べたい。

[性別による差異]

回答者のうち男性は66.0％、女性は33.8％で、男性の割合が高い。女性は、18歳～64歳に、回答者の83.8％が集中している。女性のほうが、幼いときからの障害者の割合が大きく、特に５歳以下でその割合が高い。かつ、20歳以上で障害がおきた人の割合が低い。

聴覚障害者は、女性障害者の中で14.9％を占め、障害種別ごとに見たときに、唯一、女性の人数が男性を上回る。このことは、回答全体を通じて、情報・コミュニケーションに関する部分で、女性の率が高いことにつながっていると思われる。

「仕事をしている」「毎日外出している」との回答は男性が多い。「運転免許を持っている」「ふだん車の運転をする」との回答も、男性が高く、恐らくこれに関連して、公共交通機関の利用は、概して女性のほうが多い。公共施設では、「公園、体育館」「旅館、ホテル」の利用は男性のほうが多く、「スーパー、コンビニ、デパート」「銀行、郵便局」の利用は女性が多い。住宅に関して困ったことは、住宅を探す段階で問題となる設備面を女性が挙げ、不動産屋や家主との関係で生じる、世帯主・契約者としての問題を男性が挙げている。利用して困ったことがある日用品では、「食料、飲料用品」「家具、寝具」「その他日常生活用品」は女性が多く、「趣味、娯楽用品」は男性が多い。

こうした背景には、これまでの男女間における活動範囲等の違いが、障害のある人の間にも反映されているのではないかと思われる。

[市区町村の規模による差異]

回答者が住んでいる市区町村は、「中都市」（人口概ね15万人以上100万人未満）、「大都市」（概ね100万人以上）、「小都市Ａ」（概ね５万人以上15万人未満）、「小都市Ｂ」（５万人以下）の順に多い。性別、年齢構成別でみても、住んでいる市区町村規模はほぼこの順番であるが、障害種別でみると、大都市に住む肢体不自由者の割合が高い。また市区町村規模別で精神障害者が住む割合は、規模が小さくなるほど高くなる傾向がみられる。

住まいについては、「戸建て」に住む人の割合は小都市のほうが高く、「公営住宅」「民間のアパートやマンション」に住む人は大都市のほうが多い。また「ひとりぐらし」する人は大都市のほうが多い。

交通機関を利用する人の割合は、概ね大都市のほうが高く、また困ったことがある人も、大都市のほうが高い。公共施設については、利用の有無については市区町村規模による差はあまり見られないが、困ったことがある人は、大都市のほうが高くなる傾向がある。このほか、「住宅を改造して」困った人、「身の回りの日用品を使用して」困った人、テレビ、新聞、インター

ネット、電話を利用して困った人の割合も、大都市が高い傾向がある。

一方、「住宅を探したり引っ越し」して困った人、「手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳」「点訳、音訳、拡大図書」について「利用できるサービスが身近になくて困った」人などは、回答者数自体は少ないものの、小都市でも高い割合が見られた。

概して制度やインフラが整備されている大都市圏で「困った」という回答が多いのは、生活環境や施策への要求水準の違い、もしくはサービスの利用状況や生活スタイルの違いなどが反映していると考えられる。

※障害種別によるクロス集計については、巻末資料の中にデータを掲載しているので併せて参照されたい。

障害者施策総合調査（平成17年度）
「生活環境」及び「情報・コミュニケーション」に関する調査
集計結果まとめ

＜はじめに：回答者の特徴＞

あなたについて、あてはまるものに○をつけてください

a　性別

男	女	回答なし	合　計
1,446	740	5	2,191人
66.0%	33.8%	0.2%	100.0%

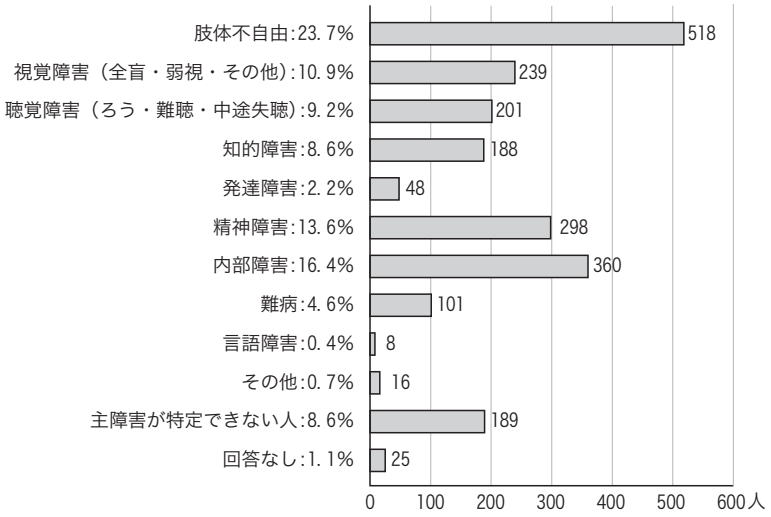
●＜はじめに＞は、回答者の属性に関する設問である。
まず性別については、回答者の66.0%が男性であった。

b　年齢

0歳～17歳	18歳～64歳	65歳以上	回答なし	合　計
49	1,720	410	12	2,191人
2.2%	78.6%	18.7%	0.5%	100.0%

●回答者の78.6%が、18歳～64歳の年齢層に属する。65歳以上は18.7%であった。

c　あなたの障害について（1）障害種別：“単一の障害”または“重複障害のうち主な障害”による分類



●回答者のうち、単一の障害のある人、また重複障害のうち「主な障害」を特定できる人を分類した。肢体不自由（23.7%）、内部障害（16.4%）、精神障害（13.6%）のある人の順に多い。なお重複障害があり「主な障害」を特定できない人は8.6%であった。

障害種別に見た性・年齢構成（無回答・その他は除いたが合計には含まれている）

	男	女	0～17歳	18～64歳	65歳以上	合　計
肢体不自由	356 68.7	160 30.9	6 1.2	377 72.8	131 25.3	518人 100.0%
視覚障害 （全盲・弱視・その他）	149 62.3	90 37.7	0 0.0	176 73.6	63 26.4	239 100.0
聴覚障害 （ろう・難聴・中途失聴）	91 45.3	110 54.7	3 1.5	151 75.1	44 21.9	201 100.0
知的障害	127 67.6	61 32.4	14 7.4	174 92.6	0 0.0	188 100.0
発達障害	41 85.4	7 14.6	14 29.2	34 70.8	0 0.0	48 100.0
精神障害	222 74.5	76 25.5	0 0.0	287 96.3	10 3.4	298 100.0
内部障害	259 71.9	100 27.8	0 0.0	266 73.9	92 25.6	360 100.0
難　　病	65 64.4	36 35.6	0 0.0	77 76.2	24 23.8	101 100.0
言語障害	6 75.0	2 25.0	3 37.5	3 37.5	2 25.0	8 100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	108 57.1	80 42.3	9 4.8	147 77.8	32 16.9	189 100.0
合　　計	1,446 66.0	740 33.8	49 2.2	1,720 78.5	410 18.7	2,191人 100.0%

性別構成では全体の男女比、つまりおおむね２：１と似た構成が多いが、「聴覚障害」のみが過半数が女性と際だっている。また「精神障害」や「発達障害」では男性比率がかなり高い。

年齢３区分では、全体に比べて「発達障害」や「知的障害」では17歳以下の層が多いことと、「精神障害」ではほとんどが成人期であることなどが特徴的である。

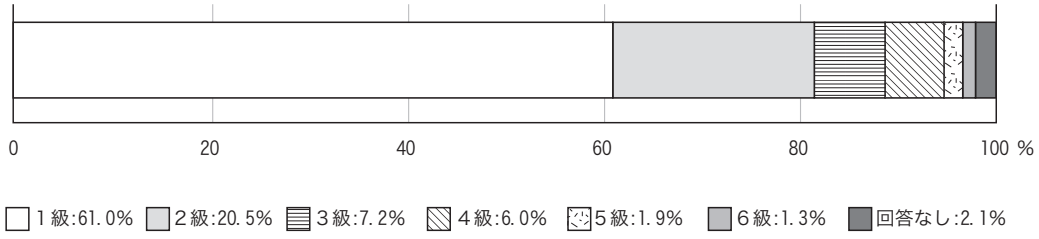
c　あなたの障害について（３）障害者手帳を持っていますか。

身体障害者手帳	療育手帳	精神障害者保健福祉手帳	どれも持っていない	回答なし	回答者数
1,594	292	277	87	13	2,191人
72.8	13.3	12.6	4.0	0.6	100.0%

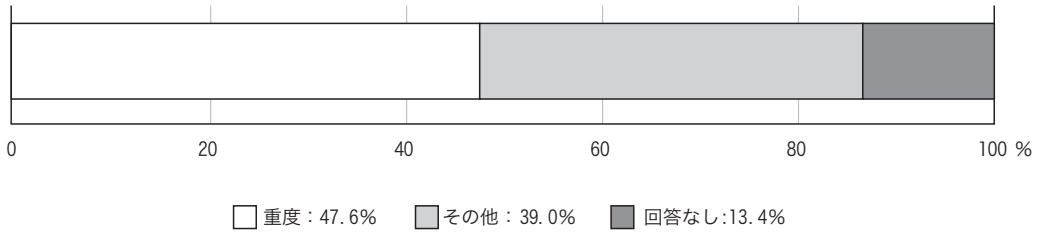
● 回答者の72.8%が身体障害者手帳を所持している。13.3%が療育手帳、12.6%が精神障害者保健福祉手帳を所持している。手帳を持っていない人は4.0%で、3.3%が２種以上の手帳を持っている。

● 手帳の等級については、身体障害者手帳では1級所持者が最も多く61.0%である。療育手帳では、「重度」と「その他」の割合がほぼ半々である。精神障害者保健福祉手帳では、2級の所持者が最も多く63.1%である。

身体障害者手帳等級

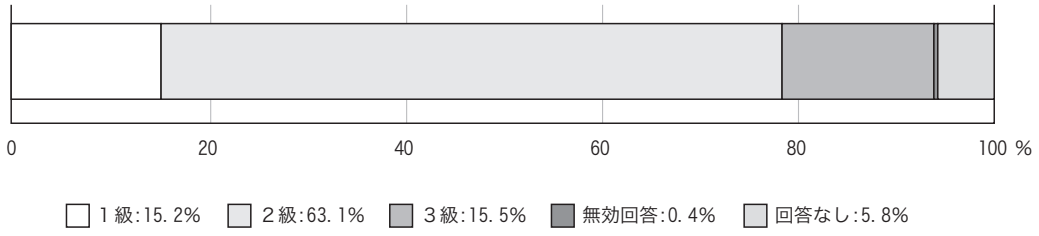


療育手帳等級



「重度」（A１、A２、○A、A、１、２、最重度、重度など）
「その他」（B１、B２、○B、B、C、３、４、中度、軽度など）

精神障害者保健福祉手帳等級



c　あなたの障害について　（4）あなたの障害が起きたのは何歳頃ですか。

0歳～5歳	6歳～10歳	11歳～19歳	20歳～29歳	30歳～39歳	40歳～49歳	50歳～59歳	60歳～69歳	70歳以上	回答なし	合　計
766	88	267	356	225	206	159	55	6	63	2,191人
34.9	4.0	12.2	16.2	10.3	9.4	7.3	2.5	0.3	2.9	100.0%

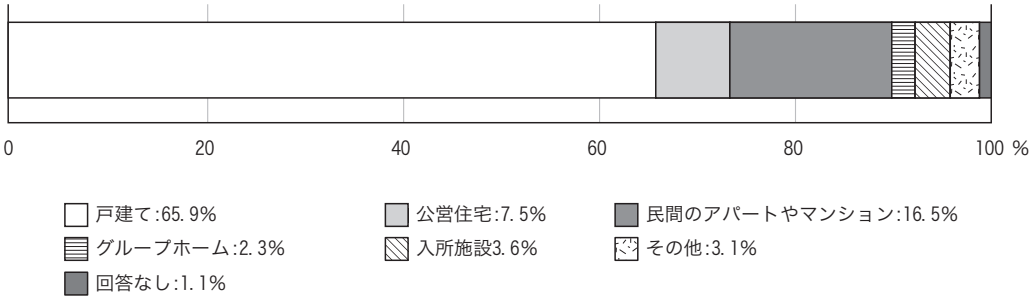
●障害が起きた年齢は、0歳～5歳が34.9%で最も多い。これに次いで、20代と10代が、それぞれ16.2%、12.2%と多い。

c　あなたの障害について　（5）普段お使いの補助具、補装具などは何ですか。

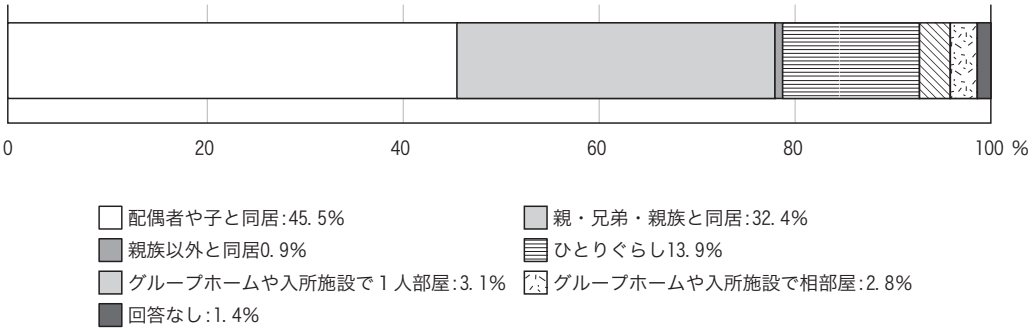
車いす	白杖	補助犬	補聴器	使っていない	その他	回答なし	回答者数
490	216	11	160	990	358	92	2,191人
22.4	9.9	0.5	7.3	45.2	16.3	4.2	100.0%

●回答者のうち、補助具、補装具を使用しない人が45.2%であった。
車いす使用者は22.4%であった。

d　世帯構成　（1）どんな家に住んでいますか。

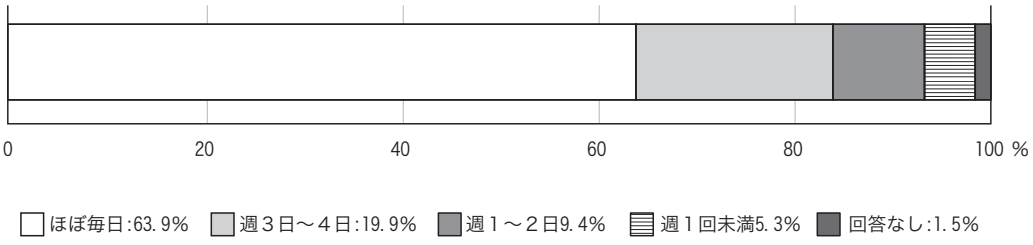


d　世帯構成　（2）誰と住んでいますか。



●世帯構成については、戸建てに住む人が65.9%と最も多く、次いで民間のアパートマンションに住む人が16.5%であった。公営住宅は7.5%で、施設入所者は3.6%であった。
また、配偶者や子と同居（45.5%）、親・兄弟・親族と同居（32.4%）している人で8割近くを占める。ひとりぐらしをする人は13.9%であった。

e　外出頻度



●回答者のうち、ほぼ毎日外出する人が63.9%、週3日～4日外出する人が19.9%で、この2つだけで全体の８割を超える。

f　仕事　（1）あなたは、いま仕事をしていますか。

している	していない	回答なし	合　計
1,190	975	26	2,191人
54.3	44.5	1.2	100.0%

f　仕事　（2）仕事をしている場合、どのように働いていますか

自宅で働いている	自宅以外の会社や店舗などで働いている	作業所・授産施設で働いている	その他	回答なし	合　　計
187	491	346	154	12	1,190人
15.7	41.3	29.1	12.9	1.0	100.0%

●回答者のうち、仕事をしている人は54.3%、していない人がやや少なく44.5%であった。
仕事をしている人のうち、自宅以外の会社や店舗などで働いている人が最も多く、41.3%であった。

g　お住まいの場所　（1）都道府県名

北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県
90	19	32	42	30	25	30	36	29	26
4.1	0.9	1.5	1.9	1.4	1.1	1.4	1.6	1.3	1.2

埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県	山梨県	長野県
57	60	162	140	48	32	27	17	23	24
2.6	2.7	7.5	6.4	2.2	1.5	1.2	0.8	1.0	1.1

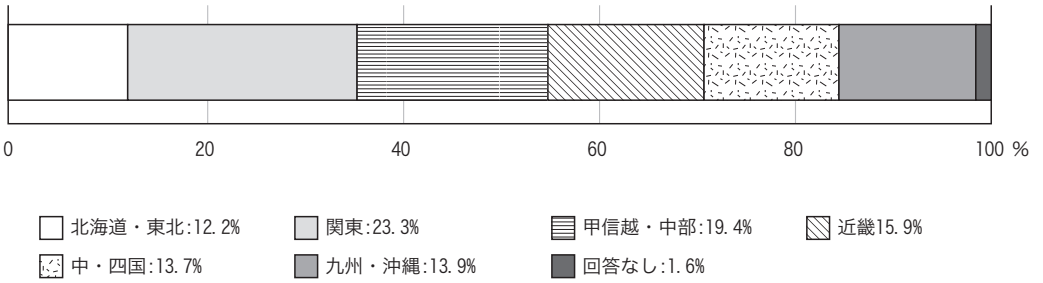
岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県
24	44	98	87	24	88	111	69	24	32
1.1	2.0	4.5	4.0	1.1	4.0	5.1	3.1	1.1	1.5

鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県	香川県	愛媛県	高知県	福岡県
33	24	29	62	27	28	26	35	37	99
1.5	1.1	1.3	2.8	1.2	1.3	1.2	1.6	1.7	4.5

佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県	回答なし	合　計
23	24	46	25	30	28	29	36	2,191人
1.0	1.1	2.1	1.1	1.4	1.3	1.3	1.6	100.0%

●回答者が住んでいる都道府県は、ほぼ均等であるといえるが、東京都、神奈川県、大阪府などの大都市圏が比較的多い。便宜的に６つの地域ブロック（下記（注）参照）に分けて傾向を見たのが次の図で、関東が23.3%とやや多いが、ほぼ均等であるといえる。

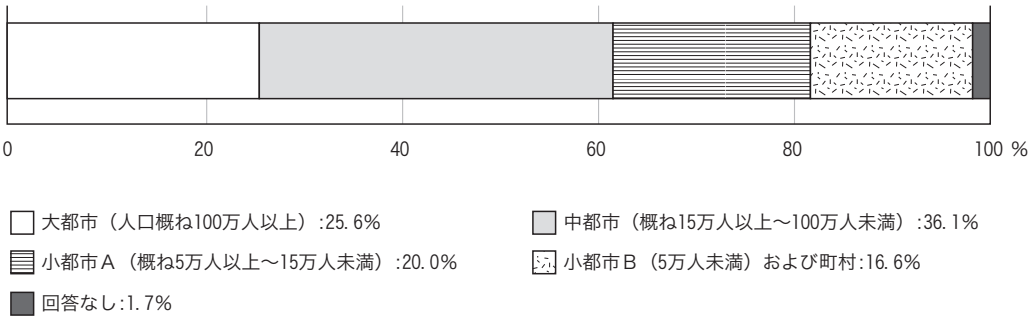
g　お住まいの場所　（1）地域による分類



(注)
北海道・東北（7）：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県
関東（7）：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県
甲信越・中部（10）：新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県

近畿（6）：滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県
中国・四国（9）：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県
九州・沖縄（8）：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

g　お住まいの場所　（2）市区町村の規模



●　回答者が住んでいる市区町村の人口規模で見ると、15万人～100万人の「中都市」が最も多く36.1%である。人口15万人未満の「小都市A・B」の合計が36.6%であり、100万人以上の「大都市」(25.6%）と比べても大きな偏りはないといえる。

h　その他　（1）このアンケートを記入している人は誰ですか。

あなたご自身が記入(『代筆』含む)	『代理記入』（家族・介助者（支援者）・施設職員・障害者団体の職員・友人）	回答なし	合　計
1,751	415	25	2,191人
80.0	18.9	1.1	100.0%

●アンケートに記入したのが障害のある人自身であるのは80.0%であった。(「代筆（本人の指示や判断により他人が代筆する)」によるものも含む。)

h　その他　（2）この調査票をどこから入手しましたか。

所属している障害者団体から	その他から	回答なし	合　計
1,915	245	31	2,191人
87.4	11.2	1.4	100.0%

●調査票の入手先は、所属する障害者団体からの入手が87.4%であった。

Ⅰ　生活環境

ア　交通

問１　駅、鉄道

問１　駅、鉄道を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
1,640	460	91	2,191人
74.8%	21.0%	4.2%	100.0%

・一次集計の結果では74.8%（2191人中1640人･･･「1640/2191人」と表す。以下同じ）の人が利用したことがあると答えている。
・性別による集計では男性74.0%（1069/1446人)、女性76.9%（569/740人）が利用している。
・年齢区分別集計（※注）では０～５歳と80歳以上以外の全ての年齢区分で「ある」と回答した人の割合が70%を超えている。最も多いのが６～17歳までの87.5%（42/48人）である。

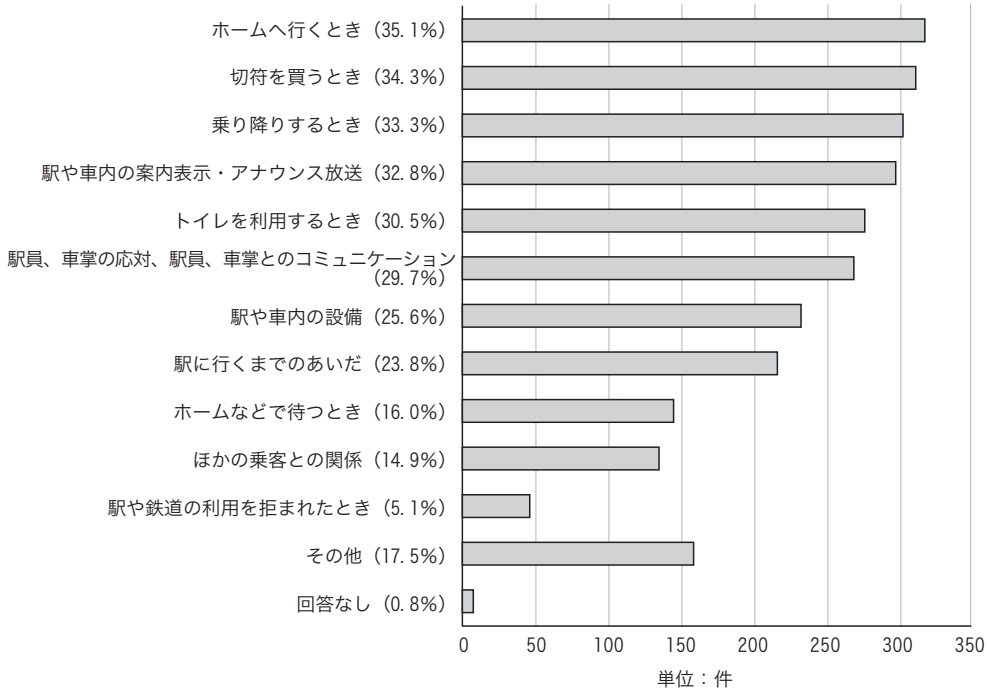
問１－１　駅・鉄道を利用して困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
906	634	100	1,640人
55.2%	38.7%	6.1%	100.0%

・あると答えた人は55.2%（906/1640人）で、ないと答えた人は38.7%（634/1640人）である。
・性別による集計では男性が50.3%（538/1069人)、女性が64.5%（367/569人）で、やや女性が多い。
・障害種別による集計では視覚障害者で77.1%（165/214人)、聴覚障害者75.0%（126/168人)、肢体不自由者71.9%(241/335人)71.9%で多く、以下難病55.7%(44/79人)、言語障害者50.0%(4/8人)、発達障害者46.3%（19/41人)、知的障害者40.3%（54/134人)、内部障害者32.2%(92/286人）で最も少ないのが精神障害者の28.5%（61/214人）である。
・年齢別集計では、「ある」と回答した年齢区分で最も多かったのが18～19歳の69.2%（9/13人）であった。しかし、ほぼ全ての年齢区分で「ある」と回答した人が50%を超えている。また、80歳以上になると83.3%（5/6人）の人が「ある」と回答しているが、母数が少ないので留意が必要である。

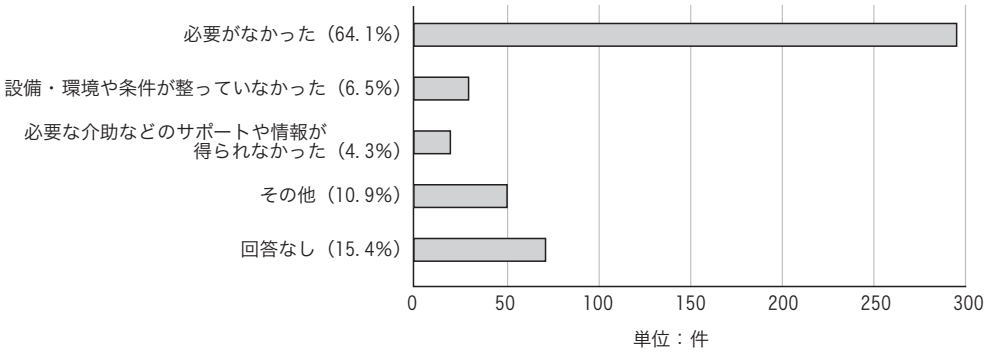
※注　年齢区分として、３区分（０～17歳・18～64歳・65歳以上)、さらに詳しく12区分（０～５歳・６～14歳・15～17歳・18～19歳・20～29歳・30～39歳・40～49歳・50～59歳・60～69歳・70～79歳・80歳以上）で集計し、傾向を調べた。

問１－２　困った場面は何ですか。



・「ホームへ行くとき」が35.1%（318/906人）で最も高く、以下「切符を買うとき」34.3%(311/906人)、「乗り降りするとき」33.3%（302/906人)、「案内表示・アナウンス放送」32.8%(297/906人)、「トイレ利用の際」30.5%（276/906人）である。
・性別による集計では「トイレ利用の際」が女性27.0%（99/367人）に対し、男性32.9%(177/538人）とやや男性が高い。
・障害種別による種別で見てみると全体集計では34.3%の「切符を買う際」が視覚障害者では59.4%(98/165人）に上る。また視覚障害者においては「トイレ利用の際」が52.7%(87/165人）と高い数値を示している。当然のことではあるが、「ホームへ行くとき」51.9%(125/241人)、「電車に乗り降りするとき」56.4%(136/241人）は肢体不自由者が他の障害をもつ人よりも高い割合であり、「駅や車内の案内表示・アナウンス」の項目は聴覚障害者91.3%(115/126人）や視覚障害者64.8%（107/165人）が他の障害をもつ人よりも高い割合である。(障害種別によるクロス集計表：179ｐ表１)
・年齢別集計では「ホームへ行くとき」の割合が年齢が上がるにつれて増加している。49歳までの年齢ではおおむね20%～30%台で推移していたものの50歳を超えると40%台で推移していく。「切符購入の際」という回答が６～14歳で61.5%（8/13人）と特に多いが母数も少ないので留意が必要である。６～14歳46.2%（6/13人）および15～17歳45.5%（5/11人）で特に多いのが「ほかの乗客との関係」の項目である。これは年齢が上昇するにつれて減少していく傾向がある（18～19歳では33.3%（3/9人)、20～29歳13.2%（10/76人）で、その以降の年齢では増減を繰り返すが６～19歳の年齢と比べると割合的には少ない)

問１－３　駅、鉄道を利用しなかった理由は何ですか。



・「必要がなかった」と答えた人が64.1%（295/460人)、「設備・環境不備」が6.5%（30/460人)、「介助・サポート不足」が4.3%（20/460人）であった。
・性別による集計では女性が「設備・環境の不備」をあげている割合がやや高い。(男4.6%(15/323人)、女11.1%（15/135人))
・障害種別による集計では聴覚障害者、知的障害者、発達障害者、精神障害者、内部障害者の70%以上が「必要がなかった」と答えている。(次点は難病の60.0%：12/20人）しかし、視覚障害者、肢体不自由者はこの割合が幾分低い。(視覚障害者55.6%：5/9人、肢体不自由者57.8%：93/161人)　また視覚障害者の33.3%（3/9人）が「介助やサポートを受けられなかったから」と回答しており、他の障害種別よりも多い。(障害種別によるクロス集計表：180ｐ表２）
・年齢別集計でも「必要がなかった」が各年齢区分で50%～70%と最も多かった。

問２　バス、バス乗り場

問２　バス、バス乗り場を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
1,468	617	106	2,191人
67.0%	28.2%	4.8%	100.0%

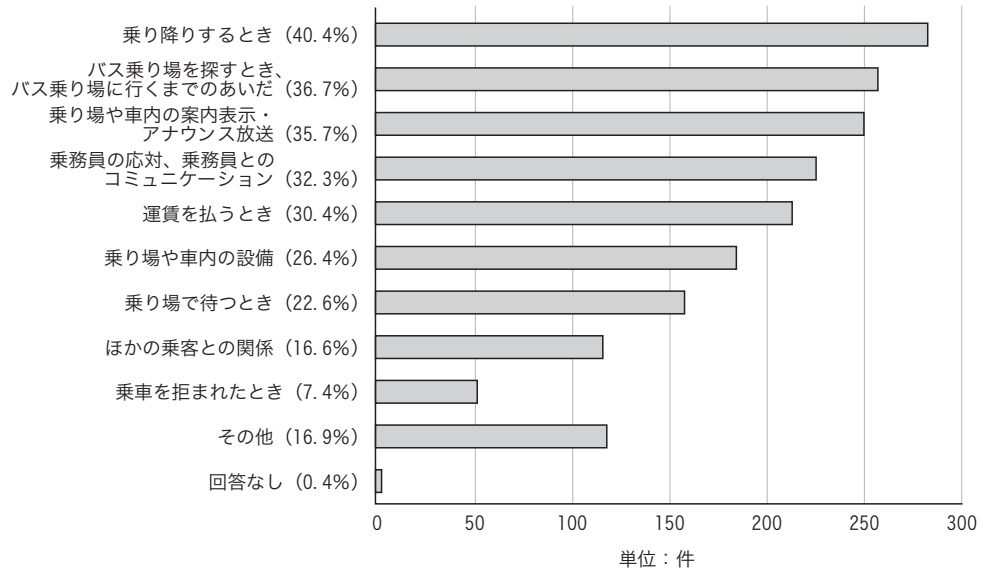
・1468/2191人：67.0%が利用ありと回答している。
・性別による集計では特に差異は見られない。(男性64.7%(935/1446人)、女性71.7%(531/740人))
・障害種別による集計では肢体不自由者以外の障害をもつ人が60%以上利用しているのに対して、肢体不自由者では46.3%（240/518人）と低い。
・年齢別集計では６～14歳の83.3%（20/24人）を最高に29歳までの各年齢区分で70%近くが「利用している」と回答している。30歳以上の年齢では若干利用率が落ちるがそれでも各年齢区分で60%以上の人が利用している。(ただし、80歳以上では50.0%：7/14人)

問２－１　バスを利用して困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
700	624	144	1,468人
47.7%	42.5%	9.8%	100.0%

・「ある」と答えた人が47.7%(700/1468人）であり、半数近くの人が「困ったことがある」と答えている。
・性別による集計では男性43.3%（405/935人)、女性55.3%（294/531人）が「ある」と回答している。若干女性が多い数値が出ている。
・障害種別による集計では視覚障害者の71.4%（150/210人)、肢体不自由者の68.3%（164/240人)、聴覚障害者の60.0%（105/175人）が「ある」と回答していて他の障害種別よりも高い数値である。最も少ないのは内部障害者の18.8%（46/245人）で、以下言語障害者20%（1/5人)、精神障害者24.7%(55/223人）と続く。知的障害者・発達障害者はそれぞれ39.5%(51/129人)、35.1%（13/37人）とやや高い程度であった。
・年齢別集計では18歳〜19歳の66.7%（8/12人）を筆頭に若い世代が「ある」と回答する傾向が高い。逆に30歳以上の年齢となると各年齢区分とも40%強と幾分割合が少なくなる。

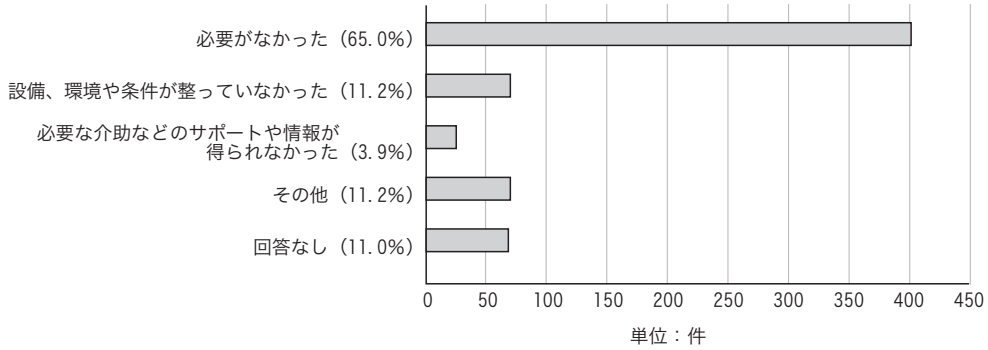
問２－２　困った場面は何ですか。



・最も多いのが「乗り降りするとき」の40.4%（283/700人）である。
以下「バスの乗り場を探すとき、乗り場まで行く間」36.7%（27/700人)、「案内・アナウンス」35.7%（250/700人)、「乗務員の応対、乗務員とのコミュニケーション」32.3%（226/700人)、「運賃支払い時」30.4%（213/700人）である。
・性別による集計では男性で最も多かった項目が「乗り場探しと乗り場に行くまでの間」の39.3%：159/405人、女性は「乗り降りする際」の44.9%：132/294人だった。しかし、男女とも「乗り降りするとき」「乗り場探しと乗り場に行く間」「案内・アナウンス」「乗務員の応対、乗務員とのコミュニケーション」「運賃支払い時」の各項目がおおむね30%以上と多い項目ではある。

・障害種別による集計では「バス乗り場まで行くあいだ」と回答した視覚障害者が多い(67.3%：101/150人)。視覚障害者は「案内表やアナウンス」の項目でも61.3%（92/150人）と高い。この項目は聴覚障害者も高く85.7%（90/105人）である。また、興味深いのが発達障害者で「乗務員とのコミュニケーション」が69.2%（9/13人）と他の障害種別に比べて高い点である（聴覚障害者も同様で67.6%:71/105人)。しかし、発達障害者の母数が少ないことには留意する必要がある。(障害種別によるクロス集計表：181ｐ表３）
・年齢別集計では「乗り場探し、乗り場まで行くとき」の項目が40代より若い世代と上の世代で比較した場合40代より上の年齢が割合的に高い（乗降に関する項目も同様)。また、「ほかの乗客との関係」においては18歳〜19歳の世代の37.5%(3/8人）を筆頭に若い世代でやや割合が高い傾向がある。

問２－３　バス、バス乗り場を利用しなかった理由は何ですか。



・「必要がなかったから」が65.0%（401/617人)、「設備・環境不備」が11.2%（69/617人)、「介助・サポート不足」が3.9%（24/617人）であった。
・性別による集計では「設備・環境不備」が男性9.2%（41/446人)、女性16.5%（28/170人）で女性が多い数値が出ている。しかし男女とも「必要がなかった」が60%を超えている
・障害種別による集計では肢体不自由者と難病以外の障害をもつ人が「必要がなかった」の項目で70%を超えている。しかし、肢体不自由者の場合18.8%（46/245人）が「設備・環境の不備」をあげている。難病も「必要なかったから」の項目が56.7%(17/30人）と他の障害種別に比べてやや低い。(障害種別によるクロス集計表：182ｐ表４）
・年齢別集計ではほぼ全ての年齢区分で60%以上が「必要がなかった」をあげている。(ただし、80歳以上は50.0%)

問３　タクシー

問３　タクシーを過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
1,419	668	104	2,191人
64.8%	30.5%	4.7%	100.0%

・「ある」と回答した人が64.8%（1419/2191人）であった。
・性別による集計では「ある」が男性61.7%（892/1446人)、女性71.1%（526/740人)。

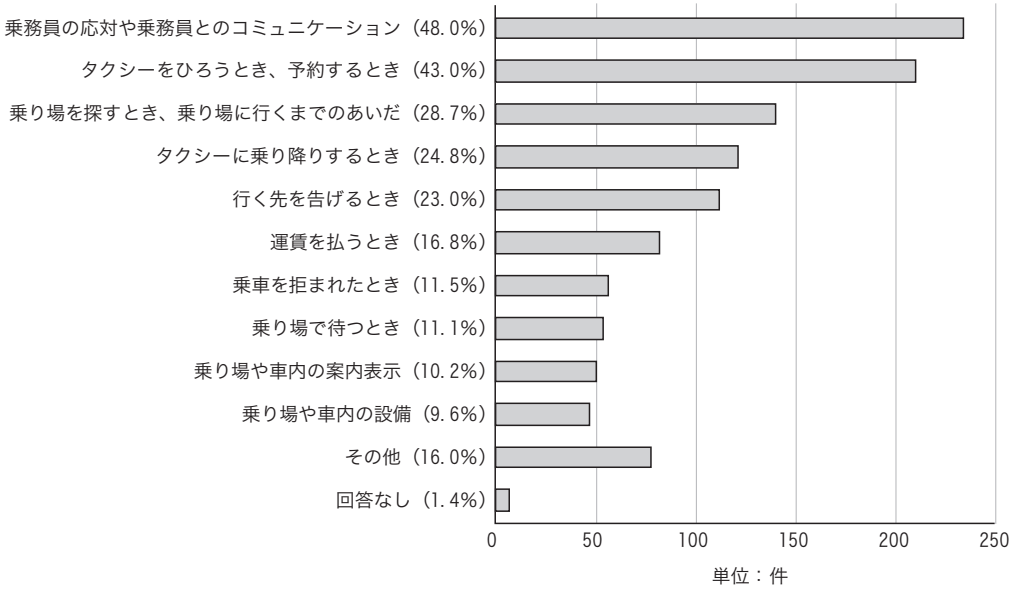
・障害種別による集計では視覚障害者の90.3%(216/239人）が「ある」と回答している。また、知的障害・発達障害以外の障害をもつ人が50%以上「ある」と回答しているのに対して、これら２つの障害をもつ人はともに50%以上が「利用したことない」と回答している。(知的障害者が50.5%：95/188人、発達障害者が60.4%：29/48人)
・年齢別集計では60歳以上の年齢では「ある」と回答した人の割合が70%を超え、30～59歳の年齢区分でも60%を超えている。また、６～14歳でも54.2%:13/24人とやや高い割合を示す。しかし、15～19歳の年齢区分は20%～30%台と低い割合を示す。(ただし、20～29歳では53.7%：94/175人とやや高い)

問３－１　タクシーを利用して困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
488	806	125	1,419人
34.4%	56.8%	8.8%	100.0%

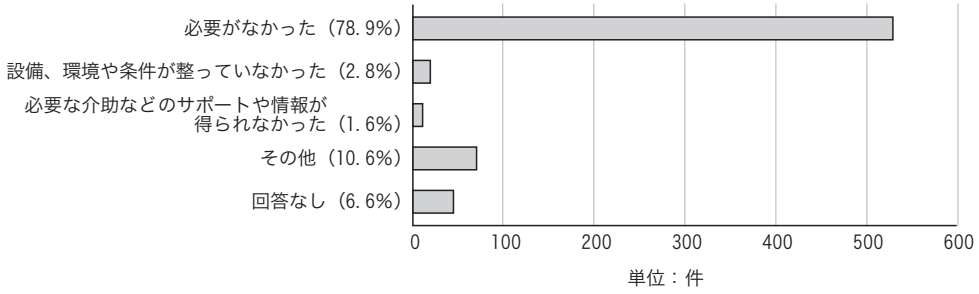
・「ある」と回答した人が34.4%（488/1419人）に対し「ない」と答えた人が56.8%（806/1419人）であった。他の交通機関と比べて低い傾向がある。
・性別による集計では男性の29.7%（265/892人）が「ある」と答えているのに対し、女性は42.4%（223/526人）が「ある」と回答している。やや女性が高い。
・障害種別による集計では聴覚障害者が63.4%（97/153人）と最も高く、ついで視覚障害者が51.0%（110/216人）である。知的障害者15.3%（13/85人)、発達障害者0%（0/15人)、言語障害者16.7%（1/6人）の割合がともに少ないが、母数も少ないので、留意が必要である。
・年齢別集計では「ある」と回答した人のうち、最も多いのが80歳以上の40.0%であるが、各年齢区分でおおむね「ある」と回答した人の割合は40%弱であり、他の交通機関と比べて少ない。

問３－２　困った場面は何ですか。



・48.0%(234/488人）とほぼ半分の人が「乗務員の応対や乗務員とのコミュニケーション」をあげている。以下、「タクシーをひろうとき、予約時」43.0%（210/488人)、「乗り場探し、乗り場まで行く間」28.7%（140/488人)、「乗り降りするとき」24.8%（121/488人)、「行く先を告げるとき」23.0%（112/488人）である。また、他の公共交通機関に比べ若干「乗車を拒否されたとき」という項目が多い。11.5%（56/488人）
・性別による集計では男性は「タクシーを拾うとき、予約するとき」の割合が最も高く44.9%(119/265人)。女性は「乗務員の応対やコミュニケーション」53.4%（119/223人）と高い。また「行き先を告げるとき」の割合が男性19.2%（51/265人）に対し女性は27.4%（61/223人）と若干女性のほうが高い。
・障害種別による集計では肢体不自由者の56.7%（76/134人）が「乗り降りするとき」と回答している。視覚障害者の68.2%（75/110人）が「予約時や拾う際」と回答している。また、聴覚障害者の46.4%（45/97人）が「行く先を告げる際」と回答している。知的障害者では「運賃を払うとき」が53.8%（7/13人）と抜きん出て多いのも特徴である。(障害種別によるクロス集計表：183ｐ表５）
・年齢別集計では「乗務員の対応」が相対的にみて比較的高い割合である。

問３－３　タクシーを利用しなかった理由は何ですか。



・「必要がなかった」が78.9%（527/668人)、「設備・環境不足」が2.8%（19/668人)、「介助・サポート不足」が1.6%（11/668人）であった。
・性別による差は特に見られなかった。(男性79.8%（388/486人)、女性76.5%（137/179人）が「必要なかったから」と回答)
・障害種別による集計では知的障害者で「必要がなかった」が83.2%（79/95人）とやや高い。(障害種別によるクロス集計表：184ｐ表６）
・年齢別集計でも「必要がなかった」が各年齢区分70%以上で高い割合を示している。

問４　空港、飛行機

問４　空港、飛行機を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
786	1,358	47	2,191人
35.9%	62.0%	2.1%	100.0%

・「ある」35.9%（786/2191人)、「ない」62.0%（1358/2191人）であった。

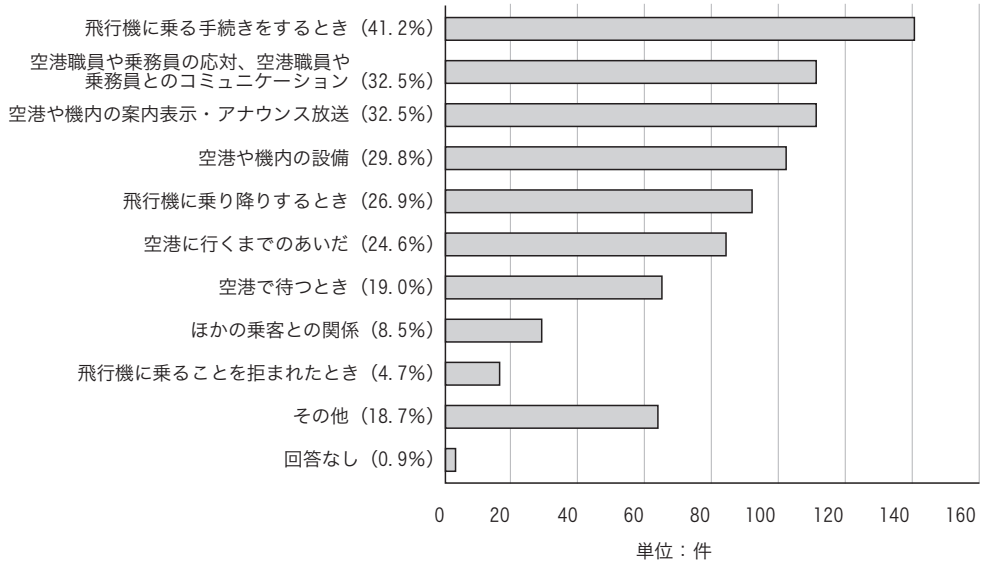
・性別による差は特に見られなかった。(男性35.7%（516/1446人)、女性36.4%（269/740人）が「ある」と回答)
・障害種別による集計では聴覚障害者の55.7%(112/201人）が「利用あり」と回答している反面、精神障害者や言語障害者は10%代と低い。また、他の障害種別も20〜40%代の数値であった。
・年齢別集計では「ある」と回答した最高値が65〜69歳の43.3%（88/203人）で最小値が80歳以上の21.4%（3/14人）である。しかし各世代とも「ある」と回答した人がおおむね30%台である。

問４－１　空港、飛行機を利用して困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
342	394	50	786人
43.5%	50.1%	6.4%	100.0%

・「ある」43.5%（342/786人)、「ない」50.1%（394/786人）であった。
・性別による差は特に見られなかった。(「ある」と答えた男性は41.7%（215/516人)、女性は47.2%（127/269人))
・障害種別による集計では、聴覚障害者で「ある」の割合が73.2%（82/112人）と高い。以下「ある」と答えた割合は肢体不自由者53.3%（96/180人)、視覚障害者46.0%（46/100人)、難病41.9%（18/43人)、知的障害者33.3%（16/48人)、発達障害者33.3%（4/12人）と続く。精神障害者22.0%（11/50人）と言語障害者0%（0/1人）は利用した人の割合も少ないが、次の問いで「困ったことがある」と答えた人も少ない。
・年齢別集計では「ある」と回答した人のうち18〜19歳の75.0%(3/4人）が最高である。最小は15〜17歳の25%（2/8人）であった。

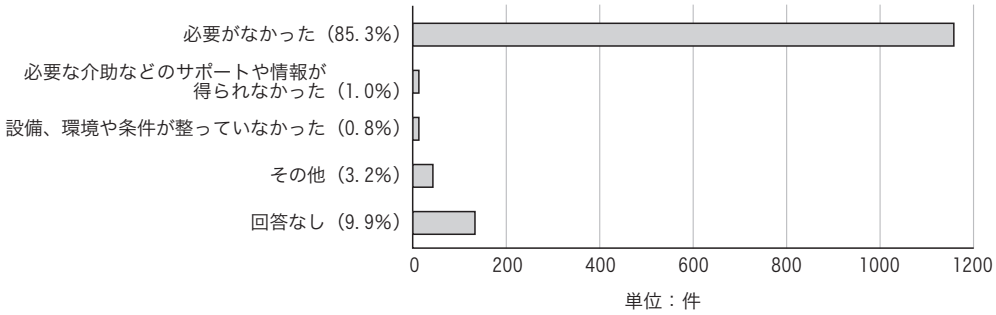
問４－２　困った場面は何ですか。



・最も多かったのが「飛行機に乗る手続きをするとき」の41.2%（141/342人)、以下「案内表示・アナウンス放送」32.5%（111/342人)、「乗務員や空港職員の対応・コミュニケーショ

ン」32.5%（111/342人)、「空港や機内設備」29.8%（102/342人）である。
・性別による集計では男女とも「飛行機に乗る手続きをするとき」が男性40.5%（87/215人)、女性42.5%（54/127人）と最も高い割合を示す。
・障害種別による集計では肢体不自由者の57.7%(55/96人）が「乗り降りするとき」と回答しており、他の障害種別よりも高い割合を示している。視覚障害者においては60.9%（28/46人）が「手続きをするとき」と回答し、これは知的障害者56.3%(9/16人)・聴覚障害者54.9%(45/82人）でも同様である。また、聴覚障害者の82.9%(68/82人）が「機内や空港のアナウンスや案内表示」と回答している。（障害種別によるクロス集計表：185ｐ表７）
・年齢別集計でも「手続きをするとき」が各年齢を通して最も多い。

問４－３　空港、飛行機を利用しなかった理由は何ですか。



・「必要がなかった」が、85.3%（1159/1358人）で最も高い。
・性別による集計でも男性86.5%（780/902人)、女性83.2%（376/452人）が「必要がなかったから」と答えている。
・障害種別による集計でも全ての障害種別において「必要がなかった」が80%を超えている。（障害種別によるクロス集計表：186ｐ表８）
・年齢別集計でも各年齢区分の80%弱～100%が「必要がなかった」と答えている。

問５　歩道

問５　過去１年間に、歩道を歩いていて困ったことがありますか。

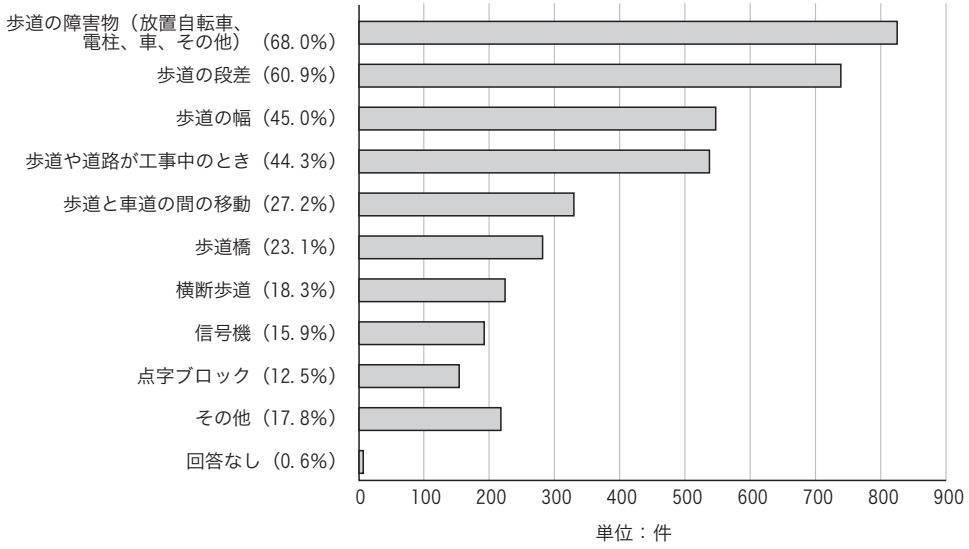
ある	ない	あまり出歩かないので分からない	回答なし	合　計
1,212	855	68	56	2,191人
55.3%	39.0%	3.1%	2.6%	100.0%

・「ある」が55.3%（1212/2191人)、「ない」が39.0%（855/2191人）であった。
・性別による集計では男性52.9%（766/1446人)、女性60.0%（444/740人）が「ある」と答えており若干女性が多い。
・障害種別による集計では、視覚障害者87.9%（210/239人)、肢体不自由者76.8%（398/518人)、難病61.4%（62/101人)、聴覚障害者52.7%（106/201人）の順に高い割合を示している。ついで知的障害者46.3%（87/188人)、内部障害者37.2%（134/360人)、精神障害者23.5%

(70/298人)、発達障害者20.8%（10/48人）が続く。

・年齢別集計では各年齢区分でおおむね50%～65%が「ある」と答えている。(最大は80歳以上の64.3%（9/14人）で最小は15～17歳の33.3%（8/24人）である)

問５－１　困った場面は何ですか。



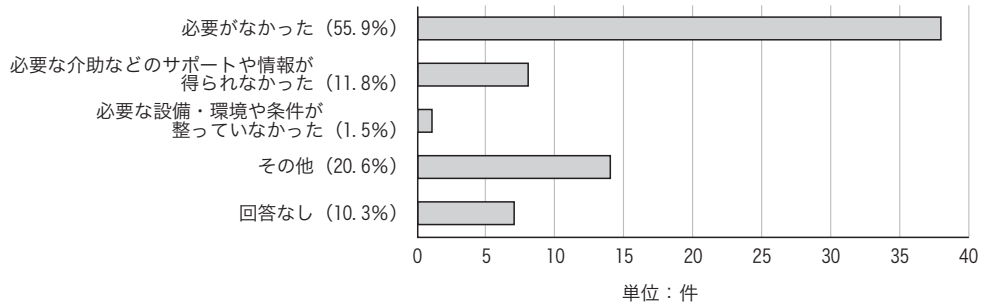
・「歩道の障害物」が最も高く68.0%（824/1212人)、以下「歩道の段差」60.9%（738/1212人)、「歩道の幅」45.0%（545/1212人)、「歩道や道路が工事中のとき」44.3%（537/1212人）である。

・性別による集計においては「歩道の段差」(男性59.9%：459/766人、女性62.6%：278/444人)、「歩道の障害物」(男性68.8%：527/766人、女性66.4%：295/444人)、「歩道の幅」(男性44.3%：339/766人、女性46.2%：205/444人）の順である。

・障害種別による集計では肢体不自由者の83.9%（334/398人）が「歩道の段差」と回答し、「歩道の障害物」の項目も78.4%(312/398人）と高い。また、難病のある人も「歩道の段差」が74.2%（46/62人)、「歩道の障害物」が72.6%（45/62人）と回答している。視覚障害者では「歩道の障害物」が85.7%(180/210人）と最も多いが、特徴的なのが他の障害種別では割合が少ない「信号機」が49.0%(103/210人）と抜きん出ている点である。視覚障害をもつ人にとっては信号を確認できない分この項目が高くなるのは当然であろう。同様に「横断歩道」でも35.2%（74/210人）と高い数値が出ている。(障害種別によるクロス集計表:187ｐ表９)

・年齢別集計は40歳以上になると「歩道の段差」をあげる人が多くなる（80歳以上では100%：9/9人)。同様に「歩道の障害物」も60～64歳で71.8%（107/149人）であった。

問５－２　あまり出歩かなかった理由は何ですか。



・「必要がなかった」が55.9%（38/68人）で最も多いが、「その他」が次いで多い20.6%（14/68人）である。
・性別による集計では「必要がなかった」と答えた人が男性が62.8%(27/43人）と高いのに対し、女性は44.0%（11/25人）に留まっている。一方、「サポートや情報を得られなかったから」は男性4.7%（2/43人）に対し、女性は24.0%（6/25人）と高い。
・障害種別による集計において全く出歩かなかったという人の数そのものは、どの障害種別においても他の交通機関と比較して極めて少なかった。(障害種別によるクロス集計表：188ｐ表10)
・年齢別集計においても種別集計と同様のことがいえる。

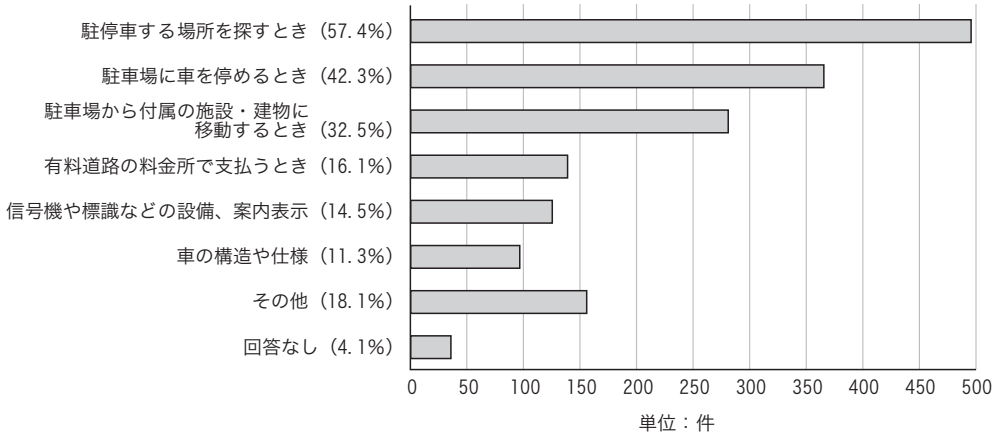
問６　車

問６　過去１年間に車で移動していて困ったことがありますか。(自分で運転しない場合も含みます。)

ある	ない	あまり車で移動しないので分からない	回答なし	合　計
862	1,087	130	112	2,191人
39.3%	49.7%	5.9%	5.1%	100.0%

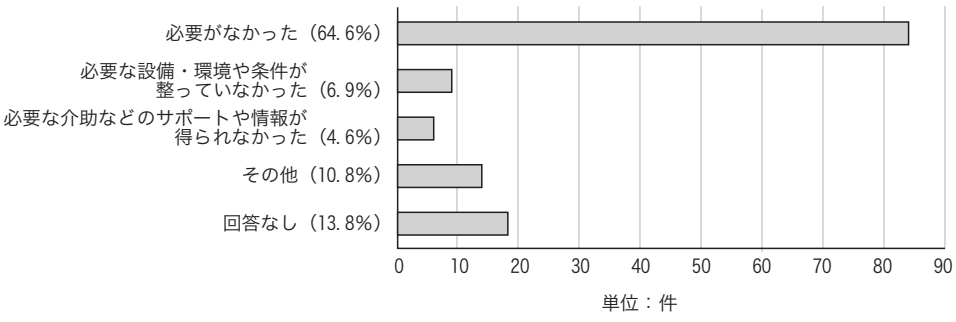
・「ある」39.3%（862/2191人)、「ない」49.7%（1087/2191人)、「あまり車で移動しないからわからない」5.9%（130/2191人）であった。
・性別による集計においては「ある」と回答した男性38.8%(561/1446人)、女性40.4%(299/740人）で、差はない。
・障害種別による集計では肢体不自由者の60.2%(312/518人）が「ある」と回答し他の障害種別よりも高い。ついで難病の52.4%（53/101人)、聴覚障害者の44.7%（90/201人）である。発達障害者22.9%（11/48人)、知的障害者26.6%（50/188人)、精神障害者19.8%（59/298人）は相対的に低い。

問６－１　困った場面は何ですか。



・「駐停車する場所を探すとき」が最も多く57.4%（495/862人）に上っている。以下、「駐車場に車を停めるとき」42.3%(365/862人)、「駐車場から付属の施設・建物に移動するとき」32.5%(280/862人）であった。
・性別による集計においても最も多いのが「駐停車する場所を探すとき」である。(男性56.5%：317/561人、女性59.2%：177/299人)
・障害種別による集計では「駐停車する場所を探すとき」が難病77.4%（41/53人)、肢体不自由者67.9%（212/312人)、内部障害者65.3%（81/124人)、視覚障害者51.5%（34/66人）の順で高く、知的障害者においても44.0%(22/50人）とやや高い数値を示している。また「有料道路の料金所で支払うとき」の項目で聴覚障害者が27.8%(25/90人）と他の障害種別に比べて多いのも特徴的である。(障害種別によるクロス集計表：189ｐ表11)
・年齢別集計でも「駐車する場所を探すとき」が相対的に高い。(全ての年齢区分で50%以上)

問６－２　車で移動しなかった理由は何ですか。



・「必要がなかった」が64.6%（84/130人）で最も多かった。
・性別による集計においても男女とも「必要がなかった」が最も多い。(男性66.7%：52/78人、女性61.5%：32/52人)
・障害種別による集計では「必要がなかった」の項目が各障害種別においても最も高い割合である。(障害種別によるクロス集計表：190ｐ表12)

問６－３　あなたは運転免許を持っていますか。

持っている	持っていない	回答なし	合　計
492	338	32	862人
57.1%	39.2%	3.7%	100.0%

・全体の57.1%（492/862人）が運転免許を取得している。
・性別による集計では、男性が取得率が62.6%（351/561人）なのに対して女性は46.5%（139/299人）である。
・障害種別による集計では肢体不自由者、聴覚障害者、精神障害者、内部障害者、難病が取得率50～80%台なのに対し、視覚障害者、知的障害者、発達障害者は全て一桁台の取得率である。
・年齢別集計では40歳以上の年齢区分で取得率が50%を超えている。

問６－４　あなたは、普段、車の運転をしますか。

する	しない	回答なし	合　計
405	78	9	492人
82.3%	15.9%	1.8%	100.0%

・全体の82.3%（405/492人）が普段から車を運転している。
・性別による集計においては男性の86.9%（305/351人）、女性の70.5%（98/139人）が「普段から車を運転する」と回答している。

問７　交通全般についての自由記述

問７　問１～問６までを含め、交通全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

【概括】
・全体で1007人からの自由記述があり、アンケート回答者総数（2191人）の約半数近い人が記述していることから、日常生活の「交通」アクセスのニーズにかかわる問題が障害種別ごとに多岐にわたり、関連しあっていることがうかがえる。
◆内訳は、以下の通りである。合計：1174件
（１）駅、鉄道：367件、（２）バス、バス乗り場：188件、（３）タクシー：51件
（４）空港、飛行機：36件、（５）歩道：212件、（６）車：301件、（７）その他：19件

◆障害種別にまたがって、全体を通して比較的多かったのは、以下の内容だった。
・車いす専用駐車場に一般の車が駐車していて困ったという苦情が非常に多い。その際に運転席側の幅が狭いために乗車ができない。特に外見上、障害がわからない聴覚障害、精神障害、内部障害、難病の場合には、周囲の視線を気にして駐車をためらっている実態が浮き彫りになった。（約120件、肢体不自由、聴覚障害、内部障害、難病）
・電車に乗るときには、車両とホームの段差と距離をなくしてほしい。すべての駅に早くエレ

ベーターを設置してほしい。（肢体不自由、視覚障害、内部障害、難病）

・交通機関の職員の障害者に対する態度が悪く、タクシー等の乗車拒否が少なくない。聴覚・言語障害の場合、駅等で緊急時には、案内掲示（電子文字表示）がないため、職員に聞いても筆談に対応してくれないことが多い。特に知的障害の場合、バスに乗車中に大きな声を出すと運転手から突然怒鳴られたり、降りるときに「ありがとうございました」と言っても嫌な顔をされたり、無視されることがある。障害ごとの特性と、障害者も利用者であるという認識をきちんと持ってほしい。人権教育の研修などを行うことが必要。

・視覚障害の場合には、駅で時刻表や料金表などを見ることができないので、点字または音声信号等の機器の設置を求める声が多い。

・車の免許取得ができない障害者の場合、所得保障制度が整備されて現状においては、運賃等の割引制度の対象を広げてほしい。

・内部障害、精神障害、難病の場合には、そのときの状況で疲れやすく、歩行も困難になることがあり、肢体不自由のニーズと重なる場合が多い。また内部障害（オストミー等）や難病（低血糖値等）の場合には、障害者同士でもあまり理解ができていない緊急時の駐車場やトイレまたは休憩室が必要であること。

◆以下は、交通全般に対して、共通する主な要望・提言である。

・設備の改善とともに乗務員の研修が必ず必要。障害当事者が参加している研修が必要、また定期的に利用しやすい、利用しにくい交通機関の調査を行政が行い指導すべきではないか。電動車椅子の移動性を生かせるよう、さまざまな交通機関（バス、電車、船、飛行機、すべての物）スムーズに利用できるような設計からの構造改革を。（男性、40代、肢体不自由）

・車椅子で移動時の利便性が低い。行政、鉄道、バス全てが真剣に利用者の事を考えていない。会合で話をしても本当に解って改善をしてくれない。建築設計の段階からユニバーサルデザイン、バリアフリーを義務付けして認可してもらいたい。（女性、30代、知的障害・言語障害・肢体不自由）

・トイレがついている交通機関は、中のボタンの位置を点字表示して頂きたい（女性、30代、視覚障害）

・６級の手帳だが、音は充分わかっても言葉や会話の聞き分けが、公共の場ではうまくできない。声は普通にだせるので、なかなか障害を理解してくれなく、「書いて下さい」といってもなかなか書いてくれない。職員の対応の態度にはいつも、不満ばかりだが、それを不満として出してもこの障害に理解がなければどうしようもない事なので、気にしないようにしている。障害の等級が重い人だけが困っているんじゃないことをわかってほしい。（女性、40代、聴覚障害）

・耳が聞こえないので、字幕付き看板など付けてほしい。運転手、車掌など、できれば手話を身につけてほしい。タクシーに拒まれたことは何回かあった。特に若い男の人は、目的場所はわからない。市の手話講習会がありますのでぜひ受講して下さい。（女性、50代、聴覚障害）

・旅行会社へツアーを申し込む時、心配で色々聞かれるし、念書を書かされたりすることもあって、不愉快な思いをした。もっと人権問題の教育を浸透して欲しいと思います。（男性、40代、聴覚障害）

・交通全般に、駅員や運転手とのコミュニケーションがとりづらい。常に、「耳が不自由なので

筆談をお願いします」という紙と、筆談用のメモとペンで対応している。すぐに対応してもらえる人と、いぶかしむ人といる。公共交通の窓口、あるいは運転手は簡易筆談器を常備するようにしていただけると、お客様対応に対する意識を持ってもらう上でも有効だと思う。（女性、30代、聴覚障害）

・精神障害者手帳では、公共交通機関に対してのメリットが無い。てんかん発作があると運転免許が取得不可能なので、身体障害者手帳同様、半額にするべきである。（男性、40代、精神障害）

・バス運賃は割引になったが、他の交通機関（ＪＲや船や飛行機）は通常料金を払わないといけないので、他の障害の人と同じように早く割引を開始してもらいたい。（男性、40代、精神障害）

・内部障害の為、見た目にも普通で、ふだんも一人で行動することが多いため、ほとんど身障者用で電車とかは半額はききません。身障者手帳をもっていても意味がないと感じる事があります。車でも病院の身障者用のスペースに停めようとしたら、身障者カードを提示していたにも関わらず「透析患者は障害者じゃない！」と言われ、深く傷つきました。周知徹底してほしい。（女性、30代、内部障害）

（１）駅、鉄道

■困ったこと

・どうしても利用しなければならない駅にエレベーターやエスカレーターが無く、階段昇降機を利用しなければならず、とても怖い思いをした。又、そのような時に駅の利用を拒まれた。駅員の対応に従うしかなかった。（男性、30代、肢体不自由）

・ローカル線、特に無人駅では乗降ができなかったり、きっちり時間を決めて申告しておかないと介助がうけられなかったりする。自由な気持ちで、旅行ができない。人の手配（介助者）はしかたないとしても駅等に時間を決められた。（女性、40代、肢体不自由）

・交通機関（駅等）のトイレに和式のものしかない場合があるが、洋式のものでないとオストメイト（人工肛門による突然の尿意）にとっては困ることが多い。（男性、70代、内部障害）

・電車で座る際、年齢も若く、内部障害者なので見た目では、ただの若者に見えてしまうので、本当にしんどくて、座りたくても、混雑時、優先座席などには座りにくい。（女性、30代、内部障害）

・電車を利用するときエレベーターがあるんだけど、駅員がなかなか来ないで乗りたい時刻の電車が先に来てしまう。介助者と一緒に行くと、介助者に行き先を聞いてしまう。（女性、40代、肢体不自由）

・ＪＲを利用する際、必らず事前に連絡をとらなければならないところに不便を感じる。またその際の駅員の対応が違うので困る。（男性、20代、肢体不自由）

・駅のトイレを利用しようとしたが入り口が狭く入れなかった。あきらめた。トイレも混んでいて待たなければならなかった。（男性、40代、肢体不自由）

・エレベーターは隅の方で遠く、エスカレーターもない所もあり、上りはあるけど下りがない所が多い。ヒザ関節に人工関節を入れていると上りより下りの方がきついのです。（男性、60代、肢体不自由）

・特に電車を利用の場合、階段で移動する事が多く、足が悪いのでつらい。エレベーターがあ

ってもホームの端など長距離を歩かないといけないので。（女性、40代、肢体不自由）
・電車の出入り口のドアの開閉を自分でしなくてないけない。又、ホームと電車の段差がありすぎるので、大変。改札からホームまでの階段が急こうばいなので大変。（女性、60代・肢体不自由）
・鉄道を使うとき、立って待つのはしんどいのでイスに座りたいが、イスが少ない時が困る。電車が混んでいてシルバーシートに座れない時も困る。（男性、30代、視覚障害・精神障害・肢体不自由）
・新幹線の多目的室を予約する時、人工呼吸器のコンセントを借りる時、医療機器に使えないと言われた、前回も使用して新幹線に乗って旅行をしていた、同じように人工呼吸器の人がチケット販売拒否された人もいる。（男性、20代、肢体不自由・難病）
・券売機は高さが合わず使いにくい。改札が入れない（通りにくい）。駅構内に入る為の車イス、スロープがせまい、踏み切りは渡りにくい。（男性、40代、言語障害・肢体不自由）
・駅でエレベーターが見つからない。トイレが見つからない。（女性、50代、視覚障害）
・駅員さんを改札で見つけて尋ねることが多いが、無人のときは困る。また、最近ＪＲや地下鉄の券売機がタッチパネルになり、かなり不便。テンキーもついているが、複雑で使えない。券売機によってバラバラで混乱する。（女性、20代、視覚障害）
・駅などで手すりが切れているところが困る。（男性、60代、視覚障害・聴覚障害）
・無人駅で切符をどうすればいいか分からなかった。（女性、20代、聴覚障害・知的障害）

■とった行動・その結果

・ＪＲに手すりの設置を頼んだが無理だった。（女性、40代、肢体不自由）
・乗務員に困ることを時間がかかっても伝え続ける。次回の利用では改善されていたりする。自分や他の仲間たちにとって利用できるように伝えていくことが改善につながる。（男性、50代、肢体不自由）
・車イストイレも大きな駅しか設置されていない。いくら行政機関に訴えても改善されない。（女性、40代、肢体不自由）
・降車駅に連絡するのに乗車できる電車があるにもかかわらず、待たされた。駅員に苦情を言ったが聞いてもらえなかった。駅員によって対応にとてもムラがある。（男性、50代、肢体不自由）
・ＪＲ、私鉄をくり返し利用し、駅員に車いす介助に慣れてもらった。気づいた点は、具体的に伝えるようにしている。（女性、50代、肢体不自由・視覚障害・難病）
・電車で必ず最後部に乗せられる。→抗議した。地下鉄への階段に座っている人がいた。→交通局に伝えた。（女性、50代、視覚障害）
・駅ターミナルでのバス乗り場に、音声での乗り場案内がないため困る。行政に苦情を伝えたが改善なし。（男性、60代、視覚障害）
・電車の事故情報がすぐに入手できない（電光掲示板に反映されるまで15分以上かかり、その間どう行動していいか分からない。駅員に聞きたくても忙しくしており筆談してもらえない。「事故情報・復旧の見込み・振り替え輸送の情報」を紙などに書いて駅員事務室の前や改札口の前に張り出してもらえないかという要望を出した。アナログなやり方だが、とても有効だと思う。（女性、30代、聴覚障害）

■具体的な提案

・ホームと電車にすきまや段差がありすぎる。駅員にいちいちたのまないといけない（自由ではない)。そのすきま対策にホームに電車が入りドアが開くと同時にスロープが出て来る仕組みにしたらいいのではないか。(女性、30代、肢体不自由)

・駅員さん、乗務員、全員に車イスの対応を研修して、もらいたいです。車イス対応のエスカレーターの使い方を知らない。(女性、30代、肢体不自由、他数名)

・車いすで利用できる設備が、整っているかどうか事前にインターネット等を通じて調べるようにしています。もう少し具体的な情報が分かるようにしてほしいです。(女性、30代、肢体不自由)

・新幹線、自由席入口近くは障害者優先にされたし。(男性、50代、肢体不自由)

・鉄道の人はなかなかわかってくれない。通路に車イスがいて、乗り降りの時にぶつかるよりは、座席をなくして車イスが２台位いられる様にした方がいいと思う。(女性、30代、肢体不自由)

・車イス移動が自由になるように、交通案内標示がわかりやすいようにしてほしい。(男性、40代、肢体不自由)

・駅舎の新築・改築の場合でなくても、既存の建物であっても、ホームへ出るエレベーター、障害者用トイレ設置を義務づけてほしい。法改正が必要。(男性、40代、肢体不自由)

・地下鉄やＪＲの電車をよく利用しますが、一番大変なのはエレベーターやエスカレーターの無い駅です。駅員さん達が４人がかりで車イスを持ち上げて階段の昇降をして下さいますが、不安を感じる時があります。長い階段ですと、やはりふらついたりする時があるのです。駅員さん達の腰痛も心配です。どの駅にもエレベーターがあったらとつくづく思います。(女性、50代、言語障害・肢体不自由)

・鉄道のホーム柵の設置、キップに特急券と乗車券がそれぞれわかるように識別マークを付けてほしい。(女性、50代、視覚障害)

・案内板があっても見えない、交通機関まで行くのが大変。手すりに必ず点字シールを貼ってほしい。音声ガイダンスの普及、車内アナウンスをもっと聞きとりやすくしてほしい。(女性、50代、視覚障害)

・鉄道のプラットホームは柵がない。視障はしばしば転落する。早急な改善がもとめられる。(男性、70代、視覚障害)

・全盲者にとって、鉄道駅ホーム上は電車の発着の際の騒音により、音などの環境が著しく変化するため、まっすぐ歩くことさえ容易ではない。常に危険性を伴いますが、改札口、階段上り口等に音声ガイドシステムが設置されていると、白杖歩行者が位置確認をするための大きな手掛かりとなる。(男性、60代、視覚障害)

・都会（大阪、東京等）には電車内に電光掲示板で次の駅名が分るが、地元に来ると、ない。夜に帰ってくる時、自分の降りる駅が分らず、着いてからあわてて、降りる時がある。文字による表示をして欲しい。(女性、50代、聴覚障害)

・知的障害者は、乗車券を窓口機械で買う時、又、定期を買う時が最も困ります。本人にとって一番苦手なことばかりで、親が世話をしなければ買えません。知的な人はお金の扱いや、機械操作がわからないのです。是非共、何らか改善案を考えてほしいと思います。(男性、40代、知的障害)

・ＪＲは事故等で時刻が遅れることが多いが、アナウンスされても、自閉症という障害をもつ息子は耳からの情報はうまくききとれない。文字（ルビが必要）等で表示をしてもらうと少しは良いのではないだろうか？（男性、20代、知的障害・発達障害）
・交通機関は電車のホームが幅広くして欲しい。狭いと待っている人が多く、移動が困難。精神障害でも優先席を利用できる様にしたい。（男性、30代、精神障害）

（2）バス、バス乗り場

■困ったこと

・運転手がバスでは車イスの固定のしかたを知らないし、固定するベルトがいつもないので固定せずに乗るのでいつも危険感じます。（女性、50代、肢体不自由）
・いつも早めに行く事にしているが、見て見ぬふりで、バスや電車が行ってしまう事と、時間表より早くバスなどが行ってしまう事には、はらだたしく思っています。気くばりがたりない気がしてならない。（男性、70代、肢体不自由）
・ノンステップバスが多くなって来たが、停留所で歩道によせて下さらないので意味がうすれます。
・バス停がフラットになっていない所だと不安だから乗れません。バスのドライバーさんに不用意な言葉をかけられて悲しい思いをした。（女性、60代、肢体不自由）
・バスの停留所では、待っている間に座わる所がない所があるので疲れる。（男性、60代、肢体不自由）
・障害者用に改善されたバスはよいのですが、そうでないバスは乗り降りがしにくい（階が高い）。また、料金を支払う時、片手が悪いので、料金を出すのにこまった。（男性、50代・肢体不自由）
・体調を崩し、車運転が大変になると、公共交通機関を使うことが多くなった。その中で、バスに乗れないこと（リフトがない、低床バスでないこにより）で不自由さを感じることが多くなった。（男性、60代、肢体不自由）
・車とホームのすきま、段差がありすぎる。（男性、40代、難病・肢体不自由）
・通学に使っているバス路線のワンステップバスの台数が限られているため、乗りたいときに乗れない。事前に、バスに乗る時間を伝え、予約しないといけない。（男性、10代、肢体不自由）
・バスの乗車券を見せても、「ありがとうございます」の一言もない運転手さんがいる。さらに、自分は何もしないのに、何かしなかったか？　みたいな疑いをかけられた。（男性、20代、知的障害）
・障害であることを理解していただけない交通機関が多く、特にバスでは本人（私）が感情表現で声を出して、運転手にどなりつけられたことがありました。（男性、20代、知的障害）
・電動車いすなのでリフトバスしか乗れないけど、緊張してしまう。のりおりのときに落ちそうで恐いから、ノンステップバスの方がいい。がまんして使っている。（女性、40代、肢体不自由）
・バスは、精神障害の場合、半額にならないので、とても使えない。又少しはなれた鉄道駅では（自転車でそこまで行くのです。）寒い季節の雨天などがつらいです。（男性、40代、精神障害）

■とった行動・その結果

・乗車しようと思ったバスに無視されすごく腹が立ち、どこかへ苦情を伝えようと思ったが、自分の生活に追われ、どこへも苦情を伝えることが出来なかった。しかし諦めたわけではない。それにしてもバス停にアナウンスが流れるようにしてもらうか、きちんと運転手に乗車するかどうかを確認してもらいたいものだ。（女性、40代、肢体不自由）

・ＪＲの目的駅で降りられず降り過して目的駅へひきかえす、又駅によっては突然に利用されてもと断わられ抗議をした。（男性、50代、肢体不自由）

・バス会社や市役所、公的機関に苦情を伝え、回答を得た。（バスに乗ろうと思ったら、ノン・ステップバスのスロープが壊れていて乗れず、違うバスをすすめられ、乗ったところ、目的地と全く違う方向へ進んでいるので「違う！」と言ったら、運転手に「うるさい」と言われた。（女性、40代、肢体不自由）

・バスの時刻表に低床バスかどうか表示していないため、乗り降りが可能かどうかわからないため、センターに問い合わせ、又走ってないのでその時間は無理と言われた。（女性、30代、肢体不自由）

・バスに乗る時アンケート用紙をもらったのでバスのステップが高すぎる、上った所に料金箱の場所がとても狭く困ったことを書いたが、結果の報告もない。（女性、70代、肢体不自由）

・公共の交通機関は、バスしかなく、車イス利用者が利用できるバスがほとんどない。町づくり審議会などに出ていろいろな要望はしているが、民間のバス会社しかなく、経済的な理由などで、改善が見られていない。（女性、70代、肢体不自由）

・ノンステップバスは、板の方が良い。機械はこわれやすい。（男性、40代、聴覚障害･言語障害・肢体不自由）

・バスを降りたところに支柱があるため、交通局に伝えた。バス停に点字ブロックがないため土木事務所へ伝えた。（女性、50代、視覚障害）

・バスの案内のスピーカーが小さくてきこえない。又バスが所定の位置をはずれてとまった時等音声がきこえず乗りすごす事が多い。所属団体を通じて交通きかんに改善を求めているが、改善されない。（女性、50代、視覚障害）

・バス停が分からない。信号表示が分からないため申し入れたが改善されないので、我慢している。音声信号、点字ブロックをもっと増やしたい。（女性、50代、視覚障害）

・バス利用者なので、困った事が多くある、アナウンスや運行マナーが悪く、苦情を伝えるが、聞き入れてもらえていなく、これからも何度も伝えて行く。（男性、50代、視覚障害）

・バスは運転手の質が悪い。子どもがすわる所がなく、運転手の横の手すりにつかまって、たまたま運転手に触れてしまったときに、いきなり怒鳴った。苦情をいうが、その場かぎりで終わり。何度となく、嫌な思いをさせられている。（女性、40代、知的障害）

・療育手帳（Ｂ）で料金サービスを受ける際、運転手の対応と態度の悪さをバス会社に電話をした。（男性、10代、発達障害）

■具体的な提案

・地方都市ではバスや路面電車などのアクセスが保障されないと、実質は鉄道駅周辺までしか移動できないので、バスや路面電車の低床化を行って、車いすで利用できるようにしてほしい。

・路線バスの車いすアクセスは、東京や大阪など大都市周辺でしか進んでいない。その他の都

市においても路線バスの低床化を早急に実現できるように法整備を進めるべき。(男性、30代、肢体不自由)
・バス停に都市型底床・リフト・ノンステップなどの区別の明記された時刻表がなく、バス到着の目やすがわからない。歩道がせまく、出入り口のために車道側に傾斜している場所が多い。歩道の段差の切り落としなどの工事の所には、ぜひ当事者を立ち会わせて欲しい。(男性、50代、肢体不自由)
・観光バスにリフト付きがもっとたくさんあればいいと思います。(男性、30代、言語障害・肢体不自由)
・バス、整理券の取り口も全国統一にしてほしい、バスの乗降口のとびらも全国統一にして欲しい、小型発信機の設備充実、バス停に音声装置を設置してほしい。(女性、50代、視覚障害)
・バス降車の際、バスによって押しボタンの位置が異なる。(窓枠、窓下の壁、肘かけの先端部分)。押しボタンの場所が解りづらいので、位置を統一して頂きたい。(女性、30代、視覚障害)
・冬になると、バスを待っている所が吹雪になってとてもこまるから、ちょっとしたバス待合室をつくってほしい。(男性、20代、知的障害)
・乗務員からマナーが悪いと言われてしまう事が多い。たしかにそうなのだが、一人言や、大きな声がそれほど、他のお客さんにめいわくをかけているとは思えない。そんな時は、乗務員の方からアナウンスで、こういう人が乗っていますが、ご理解をお願いしますと言ってほしい。交通機関に関わる人への理解をもとめるパンフレットがあるとうれしい。(男性、20代、知的障害・発達障害)

(3)タクシー

■困ったこと

・電動車イスが乗れるタクシーが予約制で8：00～20：00までしか受け付けをしていない。(男性、30代、肢体不自由)
・夜おそくどうしてもタクシーを利用したい時、体調が悪い時、見かけで判断され、乗車拒否され、困まった。(男性、50代、精神障害)
・有料道路も精神障害者には半額の割りびきがない事。駅にエレベーターがないためほとんどがタクシー移動になっている。一方タクシーチケットはもらえない。(女性、精神障害・内部障害・肢体不自由)
・タクシーで車イスを丁寧に扱ってくれるよう頼むと「社会のお世話になっているくせに」と言われた。びっくりして、あっけにとられて何も言えなかった。(女性、30代、難病・肢体不自由)
・タクシーの運転手の話し方が横柄で、気分を害した。タクシーの運転手にうまく話が伝わらないので、なじみのタクシー会社だけを利用している。(男性、30代、知的障害・精神障害)

■とった行動・その結果

・乗車拒否を受けてタクシー会社に伝えたが、何の解決にもならなかった。(男性、30代、肢体不自由)
・タクシーに乗り、行き先と道まで書いたのに、別の道を通り、到着希望よりかなり手前でお

ろされ、更に別の道を通ったため、高い料金を支払らわされた。そのタクシー会社に文書で苦情→ＦＡＸで謝りの文書があったが、今だにすっきりしない。（女性、50代、視覚障害）

■具体的な提案

・タクシーの乗り場をバリアフリーにしてもらえたらもっと乗りやすい。タクシーの乗り降りの時に持つ所を増やしてほしい。（男性、40代、肢体不自由）
・タクシー会社は、車いすが積めるバンタイプのタクシーを導入してほしい。（男性、50代、肢体不自由）
・福祉タクシーの運賃を安くしてほしい。（男性、20代、難病・肢体不自由）
・音声・点字によるタクシー会社名・運転手の表示が欲しい。（女性、50代、視覚障害）

（４）空港、飛行機

■困ったこと

・自分の電動車イスで飛行機のドアサイドまで行くことをカウンターで伝えるが、時間がかかることが多い。（男性、30代、肢体不自由）
・飛行機のイス席ももう少し広いスペースをとってほしい。空港の車いすが未整備だったり、小さかったりして、不便で恐い思いをした。（女性、30代、肢体不自由）
・飛行機で、ＣＡＰＤ（腹膜透析）の金属部分が必ず、ひっかかる。航空会社に事前にＴＥＬしても同じ、最近テロなどがあるのでしょうがないとあきらめています。（男性、30代、内部障害）
・飛行機のトイレが狭まくて、使えなかった。そのトイレに行く通路を移動する車イスが機内になかった事もあり13時間位トイレをガマンした。（女性、50代、難病）
・空港での音声表示が欲しい、全盲に対しては配慮されているが弱視に対しては配慮されていない。（女性、50代、視覚障害）

■とった行動・その結果

・空港の係員や航空会社の社員の対応に怒りを感じたり、連絡がいきわたっていないなど、問題があった。その度に、その場で苦情や抗議を伝えるようにしている。（女性、20代、肢体不自由）

■具体的な提案

・手続きの際、自筆記入が出来ず、代筆者も身内でなければならないと言われ、プライバシーの面で大変不快であった。各機関で自筆記入のできない者に対し、業務として代筆してくれるシステムを作って頂きたい。（女性、60代、視覚障害）

（５）歩道

■困ったこと

・歩行者、自転車運転の人が、携帯電話を使用して走っていてがあぶない。（女性、70代、肢体不自由）
・歩道の幅がとても狭く、その上、歩道に商品や看板が置いてあって車優先社会になっていてとても怖い。（男性、60代、肢体不自由）
・歩道になっている所に草が茂っていたりしてせまくなっているところを歩いていて大型車が通る時は風圧が強く身構えてしっかりと立っていないと、一歩まちがえば死ととなり合せに

なりかねないと思うと、とってもこわいです。(女性、50代、肢体不自由・精神障害)
・電動車いすで外出しています。工事後のでこぼこ道を通る時や、歩道の段差、歩道に敷いてあるタイルの振動に悩まされています。建物の敷地と歩道との高さがかなりちがうような所では車いすが車道にとび出して行って操作できなくなるのでとてもあぶないです。(女性、40代、言語障害・肢体不自由)
・階段をおりるとき、段のはしがわからずにすべりどめなどの部分を1段1段についていれば楽だがついていない所がけっこう多い。(男性、50代、視覚障害)
・「押しボタン式信号」の押しボタンの位置がわからない。(男性、60代、視覚障害)
・夜間信号の音声が聞こえない。(男性、40代、視覚障害)

■とった行動・その結果

・遮断器が降りる間かくが短かくて踏切りを渡り切れぬうちに落ちて来てあぶない、苦情を訴えても区や電鉄も一向に改善しない。(男性、70代、肢体不自由)
・車いすで渡るには凸凹が激しくて危険な横断歩道は市に苦情を言って改善してもらった。(女性、50代、肢体不自由・視覚障害・難病)
・歩道に看板、電柱などがあり、ぶつかった。行政に苦情を伝えたが改善なし。(男性、60代、視覚障害)
・点字ブロックが黄色じゃないと、せっかくあっても気付かない。音響・信号が逆だった(東西・南北のメロディ)、青が短い時、地元警察に訴え改善された(女性、30代、視覚障害)

■具体的な提案

・歩道橋しかなくて反対側の道に渡りたいときに歩道橋を使えず、遠回りをして渡ったことがある。
その時に歩道橋の自転車用のスロープの幅がもっと広ければ、電動車イスも通れると思うので、そういうところで改善してほしい。(男性、40代、肢体不自由)
・信号のある横断歩道を渡っている時、まだ渡りきっていないのに信号機が変わってしまう。私達障害者の事を少し考えてもう少し長い時間(信号機)(あと何秒か)にしてください。(女性、50代、肢体不自由)
・歩車道のない場所を歩行中、前方から車が駐車するために接近してきた。白杖を出していたにもかかわらず、停車することなく、すりぬけ接触しました。加害者の対応の不備、その後の病院の対応と、保険会社の対応が障害者にとって、不満足な処理をされた。警察、病院、保険会社等は、障害特性を把握した対応をしてほしい。(男性、50代、視覚障害)
・店の駐車場から車道に出る部分の歩道が低くなっている所があり歩道を歩いていると、体がガクッとなったりして、非常に歩きにくい、特に夜は恐しい、せめて歩道の縁石部分だけでも、色の濃淡を付けてもらうと分かり易い、これらについて何も対策は取っていない。(男性、40代、視覚障害)
・音響信号機において、方角(東西南北)に基づく統一性が無いので、未知の町に行ったときに困る。是非、全国統一を徹底してほしい。(女性、60代、視覚障害)
・でこぼこが無くても杖の先のセンサーに反応する塗料などを開発し、より多くの場所で誘導を行ってもらいたい。(男性、30代、視覚障害)
・移動の際の基本はまず、位置情報である。自分がいる位置が分からなければ目的の場所への移動はできない。ナビゲーションのシステムと現在ある少ない情報を、むすびつけると共に、

周辺の情報を状況に応じて、自から選択できるシステムが欲しい。（男性、50代、視覚障害）

（6）車

■困ったこと

・美術館やその他公共施設では、その建物近くに表示してほしい。（女性、70代、肢体不自由）
・ガードマン等がいない駐車場にコーンポストがあり困る。（男性、60代、肢体不自由）
・映画を見に行った時に車椅子のとめる駐車場があるのに、前もって電話をしないと使わせてくれなかったのが困った。（男性、40代、肢体不自由）
・障害者駐車場が利用しずらい。障害故に利用しているのに駐車場に乗り着けると、健常者から私が車内に居る段階で健常者と感ちがいされて、注意されたり眼でガンを喰わされたりするため、利用しずらい。（男性、40代、肢体不自由）
・高速で無人ゲートが多くなり、障害者割引の適用を受けることがしにくくなりました。インターフォンで話ができないので。（男性、40代、聴覚障害）
・精神病の為、免許を没収され以来車を利用できず、大きな荷物や、不便な所へ行ったり、病気の両親の病院への送り迎には、タクシーを使わざるを得ない。（男性、50代、精神障害）
・バイク（50cc）程度に乗りたいが、道交法で免許がおりない。ちょっとした急な用件でも徒歩以外に手段がない。（男性、60代、聴覚障害）
・カーナビは音声が出るが、聞きとれない。（女性、40代、聴覚障害）
・ドライブスルーはアナウンスが聞こえないのであきらめた。（女性、30代、聴覚障害）
・内部障がい者は、見た目にわからない分不利なのか、酸素ボンベを利用していても駐車を拒まれることがある。（女性、30代、内部障害）
・体調が一定しないため、外出先で急にめまいがしだしたり、具合が悪くなった時に、座席に座るとか、運転を中止して駐車するとか休むことができにくいということで困ることが多い。（女性、40代、難病）
・オストミー（人工肛門）のため、緊急のため、駐車禁止路肩に駐車し、警察署に出頭命令の貼紙された。出頭して、事情を説明したが違反歴として記載された。（男性、60代、内部障害）

■とった行動・その結果

・身障者用駐車場有りとの広告で利用したが、全て元気な方々の使用でした。店に問い合わせたが「身障者が来ないので許している。来店の時は予約をしてほしい」との答。（男性、40代、肢体不自由）
・大型デパートなど、駐車スペースが無く、投書箱に改善の申し出をした所、半月後に障害者駐車スペースが作られていた。（男性、30代、肢体不自由）
・障害者用の駐車場に健常者が止まっている事が多いので、警備員の人に１時間ごと見廻ってほしいことを伝えある。（男性、50代、肢体不自由）
・身障者用駐車場の確保などを病院等の投書箱に投かんした。（女性、30代、肢体不自由）
・駐車場が設置されても、健常者がとめていて使用できない。毎月１回ボランティアで、啓発キャンペーンをしている。（女性、50代、肢体不自由）
・高速道路に乗るため、ＥＴＣレーンに進入した所、ＥＴＣが不備でバーが開かない状態になった。呼び出しボタンを押して道路公団の職員に「耳が聞こえないからとにかく来て欲しい」

と言ったが、コミュニケーションが出来ないと私が悪い様でしばらくは高速道路を使いたくなかった。（女性、30代、聴覚障害）
・運転免許欠格条項の対象になり、警察庁と交渉したが何も改善されなかった。（男性、30代、難病）

■具体的な提案

・（車椅子用）駐車場の数が不足を痛感します。一般駐車場の巾員を3000～3500とれば台数は減少するがどこでも止められる。（男性、60代、肢体不自由）
・アメリカのように一般車が「車イスの所に駐車した場合、罰金をとる」ようにしてほしい。（男性、60代、肢体不自由）
・車いす専用駐車場に雨に対する配慮があるとよい。（男性、60代、肢体不自由）
・駐車禁止除外認定を申請する際に、申請、受領に計２日間、平日に警察署へ出頭しなければならない。郵送申請、交付を認めてほしい。（男性、50代、肢体不自由）
・身障の駐車標示は、床方式はやめてすべて立看板に。床はわかりにくい。（男性、50代、肢体不自由）
・レンターカーのリフト車配置を確保してほしい。（女性、40代、肢体不自由）
・自宅からのＳＴＳ（移動・移送サービス）が発達してほしいこと。
・車の免許を取得するのに（市町町合併が進んでいますが、旧市単位で）各市に少なくとも１ヶ所の自動車学校には障害者用の教習車を配置するようにしてほしい。（女性、30代、肢体不自由）
・車の運転のための改造助成金が少額であること。（男性、20代、肢体不自由）
・高速道路料金が、障害者には高すぎる。移動には、必ず必要であるから、登録車以外の車でも半額制度を実現してほしい。（女性、30代、肢体不自由）
・身障者駐車場利用の際５回に３回は一般の車の利用で使えなかった。話し合いに応じる人も応じない人もいて、言い争いになる事も。やはり法的な道を定めていただきたい。（男性、50代、肢体不自由）
・運転免許の更新の時、係員の態度が悪い事。聞こえなくてもわかるように、手話や要約者を置いてほしい。（女性、50代、聴覚障害・肢体不自由）
・車の移動スペースが、余裕がない為、駐停車が困難。狭い国土のためか、どうしても、健康な人の判断基準で設計製作されているので、もっと障害をもった人の意見をとり入れて、考えて頂きたい。（男性、50代、内部障害・肢体不自由）
・事故した時、警察に通報ができない。携帯のメールを活用してほしい。（女性、50代、聴覚障害）
・緊急自動車が交差点で優先でとおる場合などは、信号機の一部分に「緊急自動車が通過します」などの表示をしてほしい、交通規制のところにもそういう表示をしてほしい。（女性、40代、聴覚障害）
・運転していて一番強く感じたのは聴覚障害者対応の車がない事、肢体不自由の方々にはいろいろな対応車が開発されているのに聴障者には全くない、バックミラーの大きさなど、聴障者にも対応した車の改良が望まれる。（男性、70代、聴覚障害・言語障害）
・障害者に全国共通の「駐車可」の制度がほしい。（男性、40代、知的障害）
・精神障害者の中でも、カンカイ（回復）期にある人には免許を取れるようなシステムにして

欲しい。障害者こそ、電車やバスでは間に合わない車の必要な時がある。(女性、60代、精神障害)
・駐車禁止区域に駐車をせざるをえない場合があるがオストメイトであるため、２種４級の障害者は許可されない。他県では許可されているところもある。全国統一にしてほしい。(男性、70代、内部障害)
・駐車禁止であっても蓄便袋（パウチ）の排泄物を出さないと困るので留める事がある。我々には、生死にかかわる事なので特例でその様な時は駐車禁止内でも認めてほしい。(男性、60代、内部障害)
・車で旅行中、又は乗車中に駐停車して利用したい場合、駐車場が近くになく、困ることがあります。臨時に短時間駐車出来るように、オストメイト対応トイレを設置して頂きたい。(男性、70代、内部障害)
・障害者手帳持参の場合は、内部障害はことわられるため、障害者用に止めることを認めてほしい。(女性、50代、内部障害)
・スーパー、コンビニ、等、買物にいった時、障害者用駐車場は有るのだが、一般の車が止まっている。止める人を店員が見てみぬふりしている。県と交通課で優良駐車場を表彰したら。(男性、60代、難病)

(７)その他

■困ったこと

・フェリー等の昇降機の設置が必要、カーフェリーの車から外へ障害者は出られない。客室へ入れない、エレベーターがないから。(男性、60代、難病・言語障害・肢体不自由)
・船に乗るためのさんばし等の整備が不十分。(男性、50代、肢体不自由)
・船は乗り込む為の渡り板に階段があり、船側で90度にまがっていて乗る迄に何人もの人に手伝って頂いた。船内は車イストイレも無く、通路も狭まくて移動できませんでした。(女性、50代、難病)
・呼吸器、吸引器等、色々と車イスの下に乗せているので、車イスが重く、大きいので移動が難しい。又内部バッテリーの時間にも制限があるので電源が必要。色々と考えると不安が一杯である。少しの段差があっても機械への影響を考えると不安。(女性、20代、知的障害･言語障害・肢体不自由)
・船等の上船規則に精神障害者の欠格条項があるのではないか不安になる。(男性、40代、精神障害)
・低血糖値の場合、とにかく、インスリン注射を行なったり、血糖測定を行える場所や、設備・環境がないと思います。(男性、40代、内部障害)

イ　公共施設

問８　スーパー、コンビニ、デパート

問８　スーパー、コンビニ、デパートを過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
2,081	81	29	2,191人
95.0%	3.7%	1.3%	100.0%

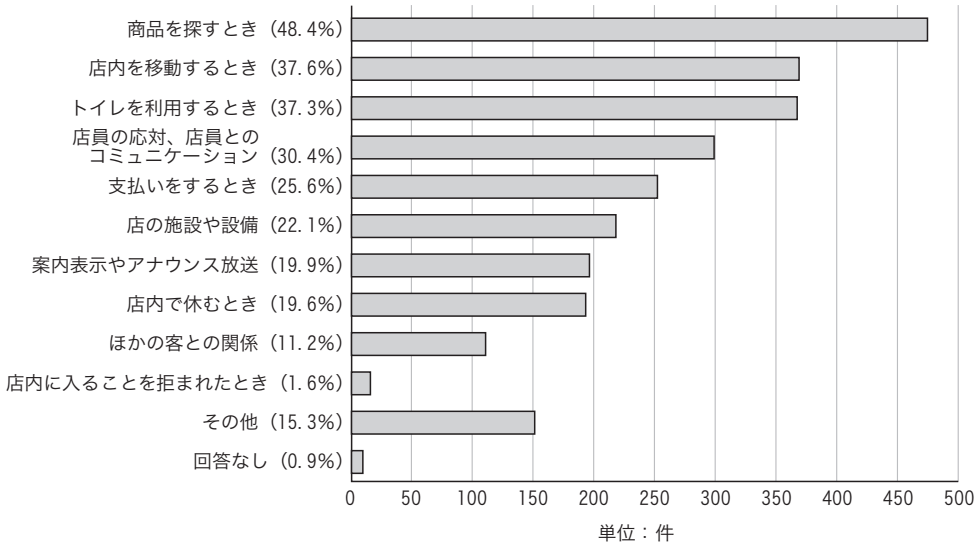
・利用したことのあると回答した人が95.0%(2081/2191人）と大多数の人が利用している。利用しなかった人も3.7%（81/2191人）いる。
・この結果は、障害種別で大きな差は見られない。

問８－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
980	980	121	2,081人
47.1%	47.1%	5.8%	100.0%

・困ったことが「ある」と回答した人が47.1%（980/2081人)、「ない」も同数の結果である。
・障害種別による集計では、困ったことが「ある」と回答したのは、肢体不自由者63.5%(308/485人)、視覚障害者72.0%（160/222人)、聴覚障害者63.4%（126/199人）で多かった。

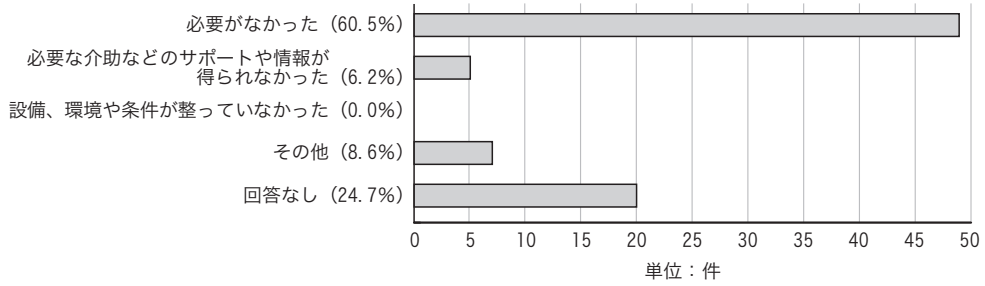
問８－２　困った場面は何ですか。



・困った場面については、「商品を探すとき」48.4%(474/980人)、「店内の移動」37.6%(368/980人)、「トイレの利用」37.3%(366/980人)、「店員の応対やコミュニケーション」30.4%(298/980人)、「支払いをするとき」25.6%（251/980人）の順に多かった。
・障害種別による集計では、「商品を探す時」では視覚障害者のほとんどの人がこまったことがあると回答（91.3%:146/160人)。「店内の移動」では肢体不自由者55.2%（170/308人)、視覚障害者53.1（85/160人)、「トイレを利用するとき」では肢体不自由者49.0%（151/308人)、

視覚障害者46.9%（75/160人）、難病53.5%（23/43人）であった。(障害種別によるクロス集計表：191p 表13)

問８－３　利用しなかった理由は何ですか。



・利用しなかった人81名について利用しなかった理由をきくと、「必要がなかった」と回答したのが49名（60.5%）、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」5名（6.2%）、「その他」の回答が７名（8.6%）である。(障害種別によるクロス集計表：192p 表14)

問９　レストラン、食堂

問９　レストラン、食堂を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
2,032	106	53	2,191人
92.8%	4.8%	2.4%	100.0%

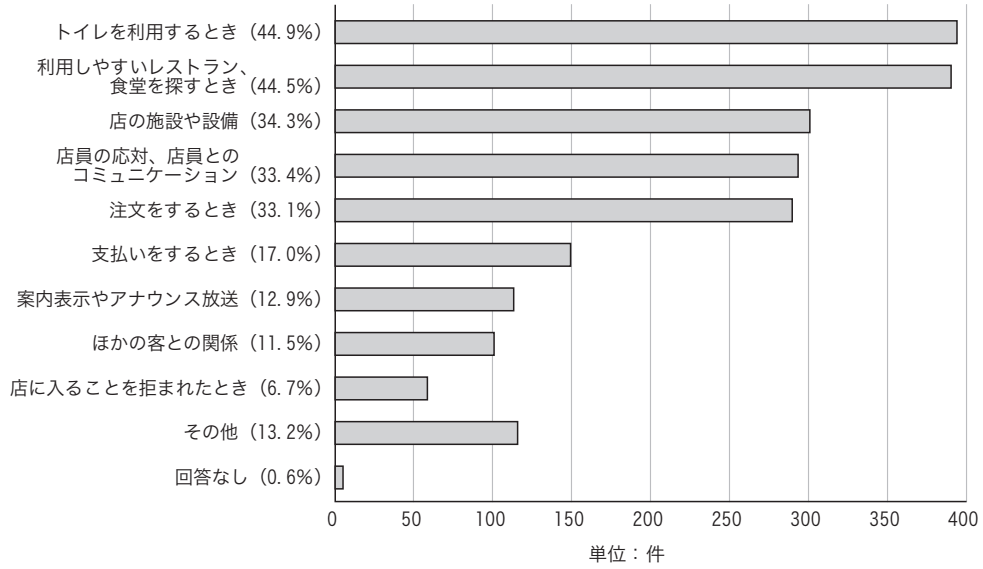
・利用したことが「ある」のは92.8%（2032/2191人）と大多数の人が回答。「ない」と答えた人は4.8%（106/2191人）であった。
・この結果は障害種別で大きな差が見られない。

問９－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
877	982	173	2,032人
43.2%	48.3%	8.5%	100.0%

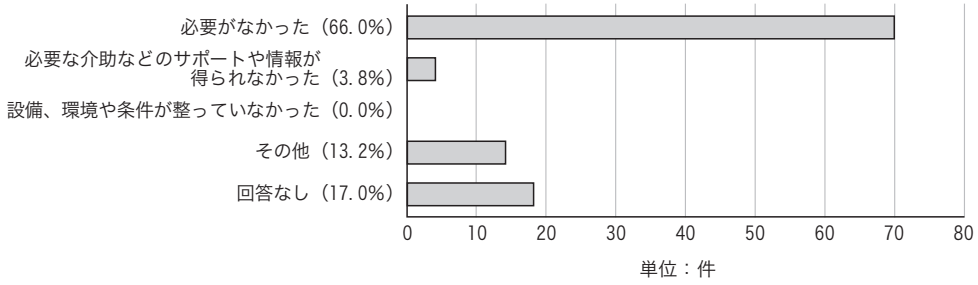
・困ったことが「ある」と回答したのは43.2%（877/2032人)、「ない」は48.3%（982/2032人）であった。
・障害種別による集計では、肢体不自由者61.8%（293/474人)、視覚障害者62.2%（140/225人)、聴覚障害者67.4%（130/193人）が、困ったことが「ある」と回答。

問９－２　困った場面は何ですか。



・困った場面については、「利用しやすいレストランや食堂を探すとき」44.5%（390/877人)、「トイレを利用するとき」44.9%（394/877人)、「店の施設や設備」34.3%（301/877人）と、店の構造や設備面で困ったことがあるという回答が多かった。
・また、「店員の応対やコミュニケーションについて」33.4%（293/877人)、「注文をするときについて」33.1%（290/877人)。
・「支払いをするとき」が17.0%（149/877人）いる。
・「利用しやすいレストラン・食堂を探すとき」の回答で多いのは、肢体不自由者63.5%(186/293人)、難病64.3%（27/42人)、重複障害者46.3%（44/95人)。「トイレを利用するとき」との回答が多いのも同様である（肢体不自由者66.2%：194/293人、難病47.6%：20/42人、重複障害者53.7%：51/95人）ために、「利用しやすい」ことのなかに、物理的なトイレの利用しやすさが重要な問題となっていることがうかがえる。
・店員とのコミュニケーション上の問題では、視覚障害者・聴覚障害者・知的障害者の人で困ることが多い。(「注文するとき」…視覚障害者67.1%:94/140人、聴覚障害者66.2%:86/130人、知的障害者35.1%:20/57人。「店員の応対・コミュニケーション」…視覚障害者25.0%:35/140人、聴覚障害者86.2%：112/130人、知的障害者40.4%：23/57人。)
・「店に入ることを拒まれたとき」と回答した人の内訳で多いのは、肢体不自由者の12.6%(37/293人)、視覚障害者7.1%（10/140人)、重複障害者の7.4%（7/95人）である。知的障害者・発達障害者や精神障害者・聴覚障害者の場合は０～２名であった。(障害種別によるクロス集計表：193p 表15)

問９－３　利用しなかった理由は何ですか。



・利用しなかった人のうち、その理由については「必要がなかった」が66.0%（70/106人）、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」が3.8%（4/106人）であった。（障害種別によるクロス集計表：194p 表16）

問10　旅館、ホテル

問10　旅館、ホテルを過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
1,617	497	77	2,191人
73.8%	22.7%	3.5%	100.0%

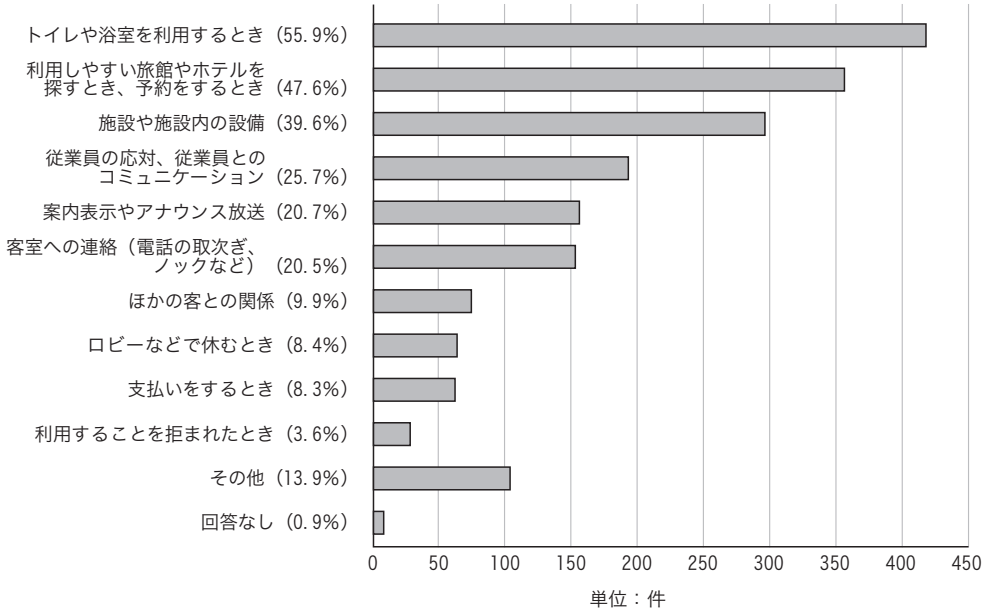
・利用したことがあると回答した人は73.8%（1617/2191人）と、多くの人が利用している。
・この結果は、障害種別で大きな差がない。ただし精神障害者では、利用したことが「ある」の割合が若干下がる（ある…52.0%：155/298人、ない…45.0%：134/298人）。

問10－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
748	712	157	1,617人
46.3%	44.0%	9.7%	100.0%

・困ったことが「ある」と回答した人が46.3%748/1617人）、「ない」もおよそ同数（44.0%：712/1617人）の結果である。
・障害種別による集計では、困ったことが「ある」と回答したのは、聴覚障害者71.7%（117/163人）、肢体不自由者66.2%（263/397人）、重複障害者55.2%（69/125人）で多かった。

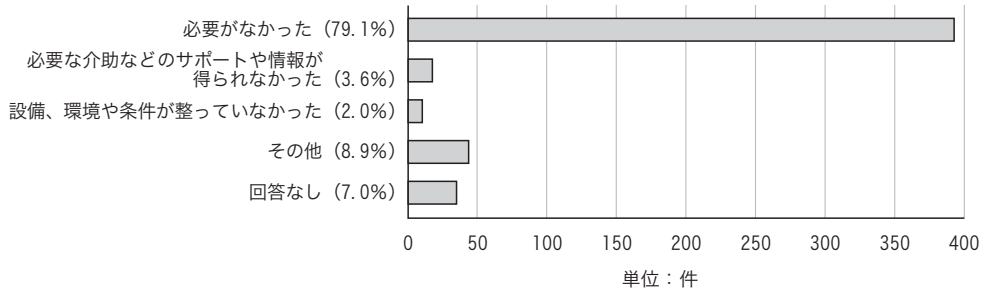
問10－２　困った場面は何ですか。



・困った場面については、肢体不自由者・視覚障害者・重複障害者は、建物や部屋などの構造上の問題を多くあげている。(「利用しやすい旅館やホテルを探すとき」…肢体不自由者62.7%（165/263人)、視覚障害者43.9%（47/107人)、重複障害者47.8%（33/69人)。「トイレや浴室を利用するとき」…肢体不自由者85.6%（225/263人)、視覚障害者49.5%（53/107人)、重複障害者55.1%（38/69人)。)

・聴覚障害者は、電話の取次ぎ、ノックなどの「客室への連絡」70.1%（82/117人)、「案内表示やアナウンス放送」67.5%（79/117人）を多くあげている。(障害種別によるクロス集計表：195p 表17)

問10－３　利用しなかった理由は何ですか。



・利用しなかった人497名について利用しなかった理由をきくと、「必要がなかった」と回答した人が393名（79.1%)、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」18名（3.6%)、「設備、環境や条件が整っていなかった」10名（2.0%）である。

・この結果は、障害種別で大きな差がない。(障害種別によるクロス集計表：196p 表18)

問11　映画館、劇場、遊園地

問11　映画館、劇場、遊園地を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
1,385	729	77	2,191人
63.2%	33.3%	3.5%	100.0%

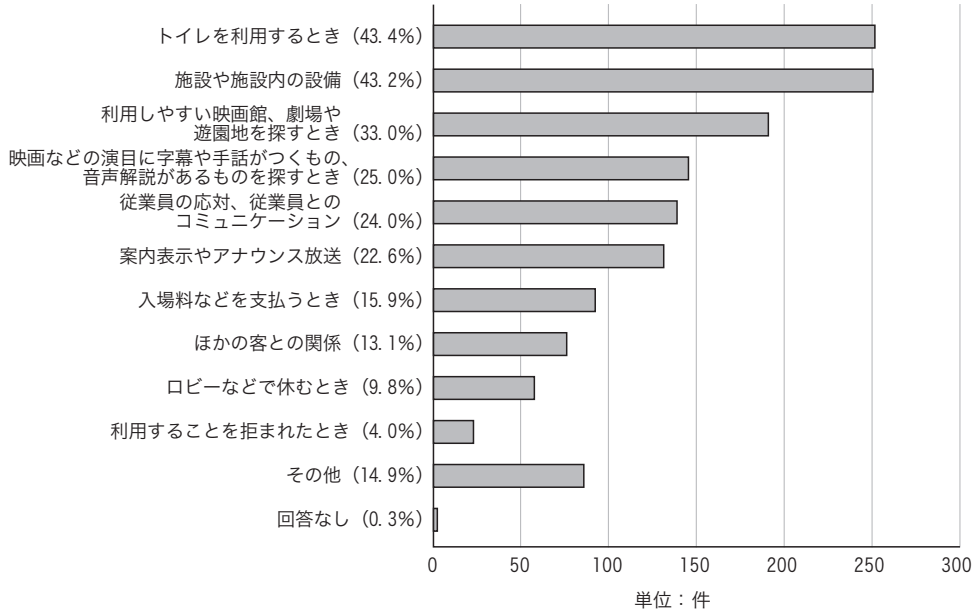
・「過去１年間で利用したことがある」人は、全体の約３分の２（63.2%：1385/2191人）である。
・障害種別による集計では、聴覚障害者72.1%(145/201人）の利用が最も多く、他の障害種別についても６～５割以上の利用がある。
・年齢別集計の年齢３区分においては、０歳～17歳（79.6%:39/49人）が最も多く、年齢が上がるにつれて徐々に減少。年齢12区分では６～14歳（83.3%：20/24人）の利用が最も多く、30～39歳以降は年齢にしたがって緩やかに減少している。
・市区町村規模による集計では、人口概ね100万人以上の大都市（68.9%：387/561人）が最も多く、規模が小さくなるにつれ緩やかに減少しており、人口５万人未満の小都市Ｂでは49.6%(180/363人）となっている。
・性別による集計では、女性（68.5%：507/740人）のほうが男性（60.5%：876/1446人）よりやや多い。

問11－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
579	686	120	1,385人
41.8%	49.5%	8.7%	100.0%

・「困ったことがある人」(41.8%：579/1385人）より、「ない」という回答（49.5%：686/1385人）の方が若干多い。
・障害種別による集計で「ある」と答えた方が最も多いのは、聴覚障害者68.9%(100/145人）で、次いで肢体不自由者60.1%（202/336人)、重複障害者55.8%（63/113人)、視覚障害者55.0%(71/129人）となっている。難病でほぼ同数（「ある」46.7%：29/62人、「ない」46.8%：29/62人）である以外、他の障害種別では「ない」という回答のほうが多い。
・年齢別集計では、「ある」という回答が「ない」を上回っているのは、40～49歳（47.4%：121/255人)、80歳以上（60.0%：3/5人）のみだが、「ない」という回答も、18～19歳（「ない」66.7%：8/12人）以外は、４～５割程度である。
・市区町村規模による集計では、人口概ね100万人以上の大都市のみ「ある」(49.3%:191/387人）という回答が「ない」(42.9%：166/387人）を上回っている。
・性別による集計では、女性（45.0%：228/507人）のほうが、男性（40.0%：350/876人）より、若干多い。

問11－２　困った場面は何ですか。



・「困った場面」では、「トイレを利用するとき」43.4%（251/579人）、「施設や施設内の設備」43.2%(250/579人）が多く、次いで「利用しやすい映画館、劇場や遊園地を探すとき」33.0%(191/579人）が多い。

・障害種別による集計では、「トイレを利用するとき」や「施設や施設内の設備」といった、ハード面における指摘では、肢体不自由者（「トイレを利用するとき」61.9%：125/202人、「施設や施設内の設備」67.8%：137/202人）、視覚障害者（「トイレを利用するとき」53.5%：38/71人）、難病（「施設や施設内の設備」58.6%：17/29人）、重複障害者（「トイレを利用するとき」55.6%：35/63人）が平均以上となっている。

また、「映画などの演目に字幕や手話がつくもの、音声解説があるものを探すとき」、「案内表示やアナウンス放送」といった情報のアクセシビリティ面では、視覚障害者（「映画などの演目に字幕や手話がつくもの、音声解説があるものを探すとき」57.7%：41/71人）、聴覚障害者（「映画などの演目に字幕や手話がつくもの、音声解説があるものを探すとき」73.0%：73/100人、「案内表示やアナウンス放送」71.0%：71/100人）の指摘が多い。

また他に特徴的なものとして、「従業員の応対、従業員とのコミュニケーション」、「他の利用者との関係」といったコミュニケーション面では、聴覚障害者（「従業員の応対、従業員とのコミュニケーション」63.0%：63/100人）、発達障害者（「従業員の応対、従業員とのコミュニケーション」44.4%：4/9人、「他の利用者との関係」55.6%：5/9人）の回答が多くなっている。(障害種別によるクロス集計表：197p 表19)

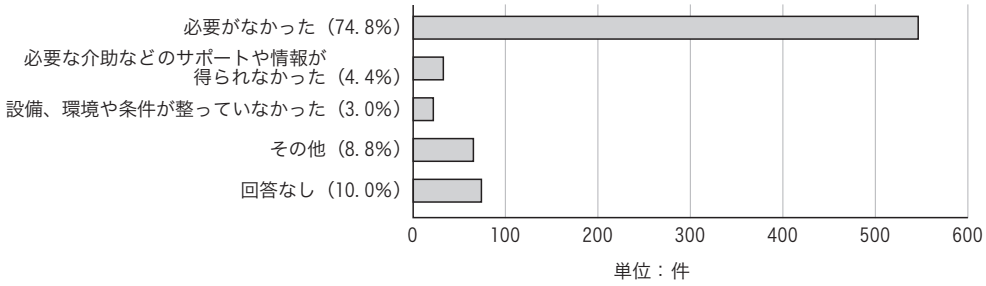
・年齢別集計では、年齢による差はあまり見られないが、「トイレを利用するとき」、「施設や施設内の設備」においては30～79歳の指摘が比較的多い。また、18～19歳において「入場料などを払うとき」50.0%（2/4人）、「ほかの利用者との関係」75.0%（3/4人）で他の年齢と比べて多くなっている。

・市区町村規模別集計では、差はあまり見られない。

・性別による集計における比率の差はあまり見られないが、「トイレを利用するとき」において、

男性48.0%（168/350人）なのに対し、女性36.0%（82/228人）。また、「映画などの演目に字幕や手話がつくもの、音声解説があるものを探すとき」では男性（20.9%：73/350人）より女性（31.6%：72/228人）の方が多く、差が出ている。

問11－３　利用しなかった理由は何ですか。



・「利用しなかった理由」としては、「必要がなかった」（74.8%：545/729人）が圧倒的に多い。
・障害種別による集計でみても、発達障害者で「その他」（25.0%：4/16人）を挙げている割合が高いのを除くと、７割前後が「必要がなかった」を理由にあげている。（障害種別によるクロス集計表：198p 表20）
・年齢別・市区町村規模別・性別（「必要がなかった」男性75.3%：394/523人、女性73.2%：150/205人）による差は、ほとんどみられない。

問12　公園、体育館

問12　公園、体育館を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
1,516	584	91	2,191人
69.1%	26.7%	4.2%	100.0%

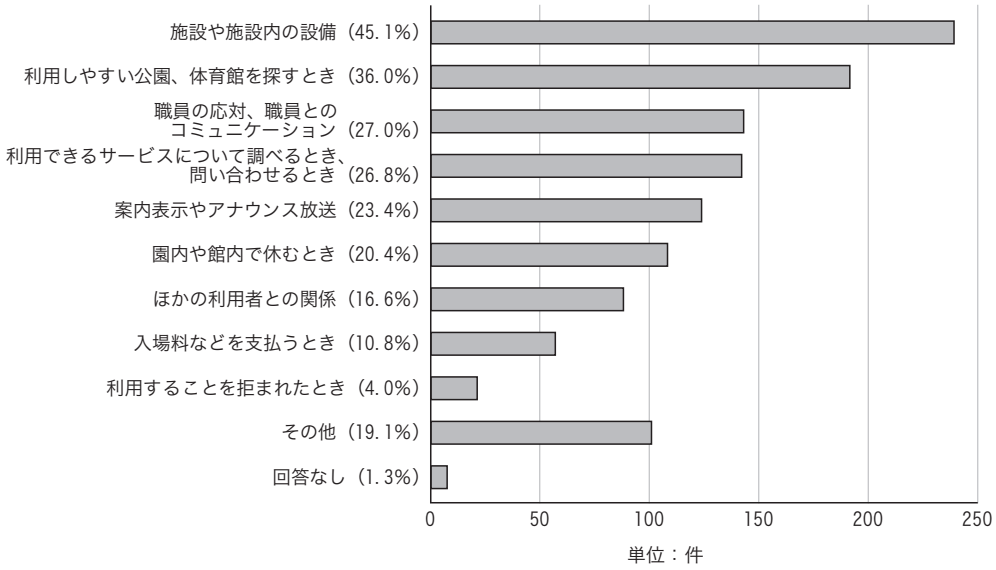
・「公園、体育館を過去１年間で利用したことがある」は、全体の約７割（69.1%：1516/2191人）である。
・障害種別による集計でみると大きな差はなく、ほぼ６～７割となっている。聴覚障害者77.6%（156/201人）、発達障害者77.0%（37/48人）がやや多く、難病62.4%（63/101人）、重複障害者63.5%（120/189人）、内部障害者64.8%（233/360人）でやや少なくなっている。
・年齢別集計の年齢３区分においては、０歳～17歳（81.7%：40/49人）が最も多く、年齢12区分では６～14歳（87.5%：21/24人）の利用が多く、60～64歳（75.9%：186/245人）で多くなる以外は、年齢が上がるにしたがって数値が減少する傾向が見られる。
・市区町村規模別集計では、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ（65.6%：287/438人）がやや少ないが、ほぼ7割前後となっており、差はあまり見られない。
・性別による集計では、男性（72.3%：1046/1446人）のほうが女性（63.3%：469/740人）よりやや多い。

問12－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
530	843	143	1,516人
35.0%	55.6%	9.4%	100.0%

・「困ったことがある人」35.0%（530/1516人）より、「ない」という回答55.6%（843/1516人）の方が多い。
・障害種別による集計では、「ある」と答えた方が多かったのは、肢体不自由者49.8%(179/360人）と聴覚障害者52.6%（82/156人）のみ、視覚障害者でほぼ同数（「ある」41.8%:69/165人、「ない」43.7%:72/165人）である以外、他の障害種別では「ない」という回答のほうが圧倒的に多い。
・年齢別集計の年齢３区分においては、18〜64歳（36.7%：444/1209人）でやや多く、年齢12区分においては18〜19歳（58.3%:7/12人）が多くなっている以外は、「ない」という回答が平均以上となっている。
・市区町村規模別集計では、人口概ね100万人以上の大都市（45.1%：178/395人）が多少高くなっているが、他は３割前後である。
・性別による集計では、女性（38.8%:182/469人）のほうが、男性（33.3%:348/1046人）より、若干多い。

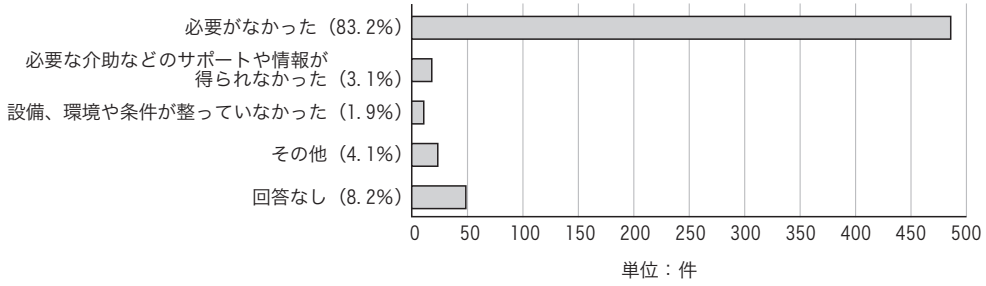
問12－２　困った場面は何ですか。



・「困った場面」では、「施設や施設内の設備」45.1%（239/530人）が多く、次いで「利用しやすい公園、体育館を探すとき」36.0%（191/530人）が多い。
・障害種別による集計では、「施設や施設内の設備」では、肢体不自由者65.4%（117/179人）、重複障害者59.3%（32/54人）が平均以上。「案内表示やアナウンス放送」では、聴覚障害者74.4%（61/82人）と視覚障害者52.2%（36/69人）が不便さを指摘している。他に特徴的なものとして、発達障害者では、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」57.1%（4/7人）、「他の利用者との関係」71.4%（5/7人）の回答が多く、内部障害者では「園内や館内で休む

とき」46.7%（14/30人）の回答が他の障害種別と比べて多くなっている。（障害種別によるクロス集計表：199p 表21）
・年齢別集計での差はあまり見られないが、「ほかの利用者との関係」において、６～14歳（42.9%：3/7人）、15～17歳（66.7%：2/3人）、18～19歳（42.9%：3/7人）が他の年齢と比べて多くなっているのが目立つ。
・市区町村規模別集計による集計の数値にはばらつきがあるが、「園内や館内で休むとき」、「ほかの利用者との関係」においては、規模が大きくなるにつれて増加している。
・性別による数値の差はあまり見られず、「施設や施設内の設備」が男性44.5%（155/348人）、女性46.2%（84/182人）共に最も多く、男性では「利用しやすい公園、体育館を探すとき」39.4%（137/348人）、「職員の対応、職員とのコミュニケーション」26.7%（93/348人）、「利用できるサービスについて調べるとき、問い合わせるとき」23.9%（83/348人）が比較的多く、女性のほうも同項目が多い（「利用しやすい公園、体育館を探すとき」29.7%:54/182人、「利用できるサービスについて調べるとき、問い合わせるとき」32.4%：59/182人、「職員の対応、職員とのコミュニケーション」27.5%：50/182人）。

問12－３　利用しなかった理由は何ですか。



・「利用しなかった理由」としては、「必要がなかった」（83.2%：486/584人）が圧倒的に多い。
・障害種別による集計でみても、難病73.0%(27/37人）がやや低いのをのぞいて、８割前後が「必要がなかった」を理由にあげている。（障害種別によるクロス集計表：200p 表22）
・年齢別集計では65歳以上で設備・環境、必要なサポート・情報が得られなかったという回答が比較的多くなっている。
・市区町村規模別・性別集計による差は、ほとんどみられない。

問13　役所、警察・交番、救急・消防等の行政サービス施設や窓口

問13　役所、警察・交番、救急・消防等の行政サービス施設や窓口を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
1,607	533	51	2,191人
73.4%	24.3%	2.3%	100.0%

・「過去１年間で利用したことがある」は、全体の７割（73.4%：1607/2191人）である。
・障害種別による集計では、知的障害36.7%（69/188人）、発達障害12.6%（6/48人）をもつ人の利用が少ない。それ以外の障害種別は、８割～６割強の利用がある。特に多いのは内部障

害者89.1%（321/360人）、聴覚障害者85.1%（171/201人）、肢体不自由者81.6%（423/518人）である。

・年齢別集計の年齢3区分においては、65歳以上（78.8%：323/410人）が最も多く、18～64歳（73.3%：1260/1720人）、０～17歳（32.7%：16/49人）の順で利用が少なくなっている。年齢12区分をみると、６～14歳（41.7%:10/24人）で利用が多いのを除くと、60～64歳（86.1%:211/245人）を頂点として山形に推移している。

・市区町村規模別集計では、人口概ね100万人以上の大都市（77.4%：434/561人）が最も多く、規模が小さくなるにつれて減少する。

・性別による差はみられない。（「ある」男性73.0%：1056/1446人、女性73.9%：547/740人）

問13－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
668	850	89	1,607人
41.6%	52.9%	5.5%	100.0%

・「困ったことがある人」は41.6%（668/1607人）で、「ない」という回答52.9%（850/1607人）より少ない。

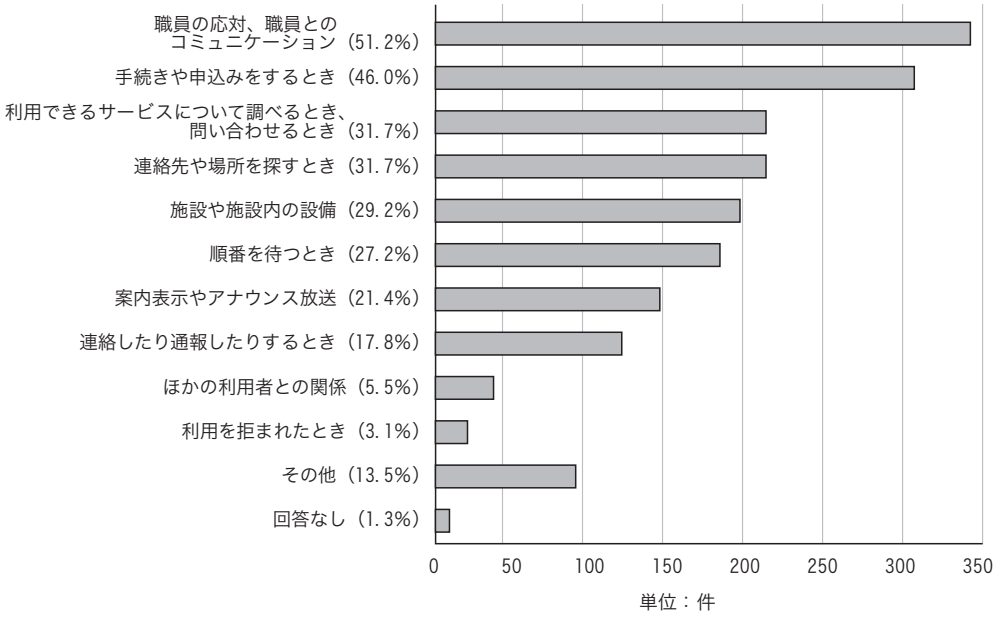
・障害種別による集計で「ある」と答えた人の中で、視覚障害者59.1%（113/191人）と聴覚障害者67.9%（116/171人）が平均以上となっている。重複障害者（49.2%:64/130人）も「ある」と言う回答の方が多い。肢体不自由者で同数に近い（「ある」45.2%：191/423人、「ない」49.8%:211/423人）である以外、他の障害種別では「ない」という回答のほうが多くなっている。

・年齢別集計の年齢３区分においては、「ある」が０～17歳（62.5%：10/16人）で平均以上、12区分においては６～14歳（70.0%:7/10人）、15～17歳（50.0%:3/6人）、20～29歳（48.8%:44/90人）、30～39歳（49.8%：131/263人）以外は、「ない」という回答が上回っている。

・市区町村規模別集計では、人口概ね100万人以上の大都市（50.5%：219/434人）が最も高く、規模が小さくなるにつれて減少している。

・性別による集計では、女性（43.3%：237/547人）のほうが、男性（40.7%：430/1056人）より、若干多い。

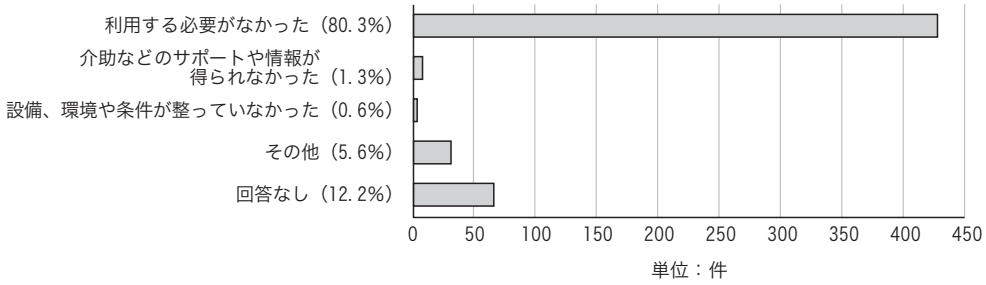
問13－２　困った場面は何ですか。



・「困った場面」では、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」51.2%（342/668人）が最も多く、次いで「手続きや申し込みをするとき」46.0%（307/668人）となっている。
・障害種別による集計では、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」においては聴覚障害をもつ人の回答（89.7%:104/116人）が最も多く、次いで重複障害者60.9%（39/64人）、知的障害者57.7%（15/26人）、精神障害者49.2%（29/59人）となっている。「手続きや申し込みをするとき」では、視覚障害者63.7%（72/113人）が最も多く、次いで難病52.0%（13/25人）、重複障害者46.9%(30/64人)。その他、「連絡先や場所を探すとき」で視覚障害者55.8%(63/113人)、「施設や施設内の設備」で肢体不自由者49.7%（95/191人）多くなっている。回答に広がりがあったのは聴覚障害者で、「連絡したり通報するとき」40.5%（47/116人)、「手続きや申し込みをするとき」42.2%（49/116人)、「順番を待つとき」46.6%（54/116人)、「案内表示やアナウンス放送」55.2%（64/116人）が4割以上と、他の障害種別と比較して多くなっている。(障害種別によるクロス集計表：201p 表23)
・年齢別集計の年齢３区分では、大きな差は見られないが、12区分でみると「職員の応対、職員とのコミュニケーション」では６歳～59歳の間が平均以上となっており、60歳以上で減少。「手続きや申し込みをするとき」では、18～59歳の間で平均以上となっている。
・市区町村規模による集計では数値にばらつきがあるが、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」においては、規模が小さくなるにつれて減少する。人口概ね100万人以上の大都市、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市、人口概ね５万人未満の小都市Ｂにおいて、１位が「職員の応対、職員とのコミュニケーション」(53.9%:118/219人、50.8%:123/242人、46.9%:38/81人）なのに対して、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａでは「手続きや申し込みをするとき」51.7%（62/120人）が１位となり、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」は50.0%（60/120人）で２位となっている。
・性別における数値の差はあまり見られないが、男女共に最も多いのは「職員の応対、職員とのコミュニケーション」であり、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」、「利用できる

サービスについて調べるとき、問い合わせるとき」では、男性（「職員の応対、職員とのコミュニケーション」47.7%：205/430人、「利用できるサービスについて調べるとき、問い合わせるとき」28.6%:123/430人）より女性（「職員の応対､職員とのコミュニケーション」57.4%:136/237人、「利用できるサービスについて調べるとき、問い合わせるとき」37.6%：89/237人）の方が若干多く､「施設や施設内の設備」で男性32.3%(139/430人)、女性23.6%(56/237人）と若干差が出ている。

問13－３　利用しなかった理由は何ですか。



・「利用しなかった理由」としては､「必要がなかった」80.3%（428/533人）と答えた人が圧倒的に多い。
・障害種別･年齢別でみても、ほぼ「必要がなかった」を理由にあげている。(障害種別によるクロス集計表：202p 表24)
・市区町村規模別でも、ほぼ「必要がなかった」が理由とされているが､「介助などのサポートや情報が得られなかった」が、人口概ね100万人以上の大都市3.5%（4/114人)、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市1.6%（3/191人）で理由としてあがっている。
・性別による差は、ほとんどみられない。(「必要がなかった」男性80.4%：288/358人、女性80.5%：140/174人)

問14　銀行、郵便局

問14　銀行、郵便局を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
1,749	386	56	2,191人
79.8%	17.6%	2.6%	100.0%

・「過去１年間で利用したことがある」人は、全体の約８割（79.8%：1749/2191人）である。
・障害種別による集計では、知的障害者31.9%（60/188人)、発達障害者35.4%（17/48人)、言語障害者50.0%（4/8人)、重複障害者69.9%（132/189人）の利用が少ない以外は、８割以上の利用が見られる。
・年齢別集計の年齢３区分では「ある」が0～17歳（30.6%：15/49人）で利用が少ない。年齢12区分をみると、やはり20歳以上での利用が多く、特に40歳～79歳までは８割以上の利用が見られる。
・市区町村規模別での差はほとんど見られず、８割前後となっている。

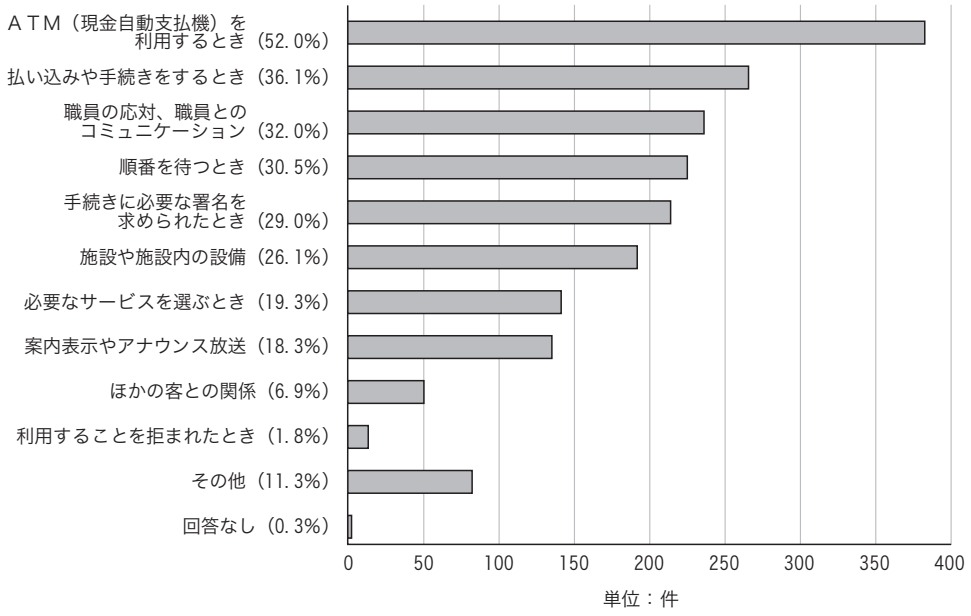
・性別による集計では、女性（84.1％：622/740人）のほうが、男性（77.6％：1122/1446人）より、若干多い。

問14－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
737	901	111	1,749人
42.1％	51.6％	6.3％	100.0％

・「困ったことがある」人は42.1％（737/1749人）で、「ない」という回答51.6％（901/1749人）より少ない。
・障害種別による集計で「ある」と答えた中では、視覚障害者67.5％(131/194人）と聴覚障害者70.6％(137/194人）が多い。肢体不自由者52.7％(234/444人)、重複障害者47.7％(63/132人）も比較的多くなっている。
・年齢別集計の年齢３区分においては、「ある」が18～64歳（44.4％:607/1367人）で比較的多く、12区分で見ると、18～19歳（66.7％:2/3人)、20～29歳（52.3％:56/107人)、30～39歳(49.3％：148/300人）で「ない」と言う回答を上回っている。
・市区町村規模別では大きな差はみられないが、人口概ね100万人以上の大都市（47.8％：216/452人）が最も多く、人口概ね５万人未満の小都市Ｂ（32.0％:91/284人）で最も少ない。
・性別による集計では、「ある」と答えた人が、女性49.0％(305/622人）のほうが、男性38.4％(431/1122人）より若干多い。

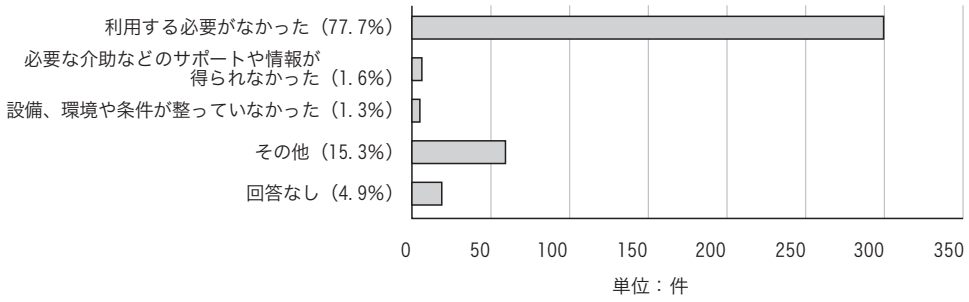
問14－２　困った場面は何ですか。



・「困った場面」では、「ＡＴＭ（現金自動支払機）を利用するとき」52.0％（383/737人）が最も多く、次いで「払い込みや手続きをするとき」36.1％（266/737人)、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」32.0％（236/737人)、「順番を待つとき」30.5％（225/737人)、「手続きに必要な署名を求められたとき」29.0％（214/737人）となっている。

・障害種別による集計においては、「ＡＴＭ（現金自動支払機）を利用するとき」の割合が大きいものが多く、肢体不自由者62.4%（146/234人）、視覚障害者75.6%（99/131人）、知的障害者42.9%（9/21人）、精神障害者45.5%（30/66人）、難病50.0%（14/28人）、言語障害者100%（1/1人）、重複障害者52.4%（33/63人）で、１位となっている。また視覚障害者では、「払い込みや手続きをするとき」、「ＡＴＭ（現金自動支払機）を利用するとき」、「手続きに必要な署名を求められたとき」の画面や書面による実際の手続き上での困難指摘されている（「払い込みや手続きをするとき」58.0%：76/131人、「ＡＴＭ（現金自動支払機）を利用するとき」75.6%：99/131人、「手続きに必要な署名を求められたとき」70.2%：92/131人）。一方、「順番を待つとき」56.9%（78/137人）、「案内表示やアナウンス放送」58.4%（80/137人）、「職員の応対、職員とのコミュニケーション」74.5%（102/137人）などの音声による情報提供が多い場面では、聴覚障害で多くなっている。（障害種別によるクロス集計表：203p 表25）
・年齢別集計では、どの年齢においても、「ＡＴＭ（現金自動支払機）を利用するとき」が最も多くの割合を占めいている。また、「払い込みや手続きをするとき」において20～29歳（41.1%：23/56人）、50～59歳（41.7%：75/180人）、65～69歳（47.7%：31/65人）で比較的多くなっている。
・市区町村規模別集計では、大きな差は見られず、「ＡＴＭ（現金自動支払機）を利用するとき」の割合が最も多くなっている。
・性別における数値の差はあまり見られないが、「設備や施設内の設備」において、男性が29.7%（128/431人）なのに対し、女性が20.7%（63/305人）と若干の差が見られる。

問14－３　利用しなかった理由は何ですか。



・「利用しなかった理由」としては、「必要がなかった」77.7%（300/386人）が圧倒的に多い。
・障害種別・年齢別集計でみても、ほぼ「必要がなかった」を理由にあげている。（障害種別によるクロス集計表：204p 表26）
・市区町村規模別集計でも、ほぼ「必要がなかった」が理由とされているが、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市では、「設備、環境や条件が整っていなかった」（2.2%：3/134人）、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」（3.7%：5/134人）が指摘されており、人口概ね５万人未満の小都市Ｂでは、「その他」（19.7%：13/66人）の割合が比較的高くなっている。
・性別による差は、ほとんどみられない。（「必要がなかった」男性77.6%：222/286人、女性78.0%：78/100人）

問15　図書館

問15　図書館を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
769	1,339	83	2,191人
35.1%	61.1%	3.8%	100.0%

・「図書館を過去１年間で利用したことがある」人は、全体の約35%であり、半数以上の人は利用していない。利用しなかった理由は「必要がなかった」からが最も多く、全体の約82%である。しかし､「設備、環境や条件が整っていなかった」や「必要な介助などサポートや情報が得られなった」という理由で利用しなかったという回答も、合計で４%ある。
・利用したことがある人を、障害種別でみると、聴覚障害者52.2%（105/201人)、視覚障害者46.4%（111/239人）が多く、続いて難病39.6%（40/101人)、精神障害者37.9%（113/298人)、内部障害者33.6%（121/360人）と続いている。逆に少ないのは、知的障害者24.5%(46/188人)、言語障害者25.0%（2/8人）肢体不自由者28.8%（149/518人）である。
・年齢別集計の３区分年齢別では０～17歳が42.9%（21/49人）と多い。12区分では６～14歳、65歳～69歳、15～17歳の順で多く、他の年齢は概ね３割の人が利用している。
・市区町村規模別集計では大都市、中都市、小都市Ａ、Ｂ共に35%の前後３%以内である。人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ（37.9%：166人)、 人口概ね100万人以上の大都市(36.4%：204人)、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市（34.5%：273人)、人口概ね５万人未満の小都市Ｂ（32.2%：117人）の順である。
・性別による集計では「ある」と答えた人が女性36.9%（273/740人）の方が男性34.2%(494/1446人）よりも若干多い。

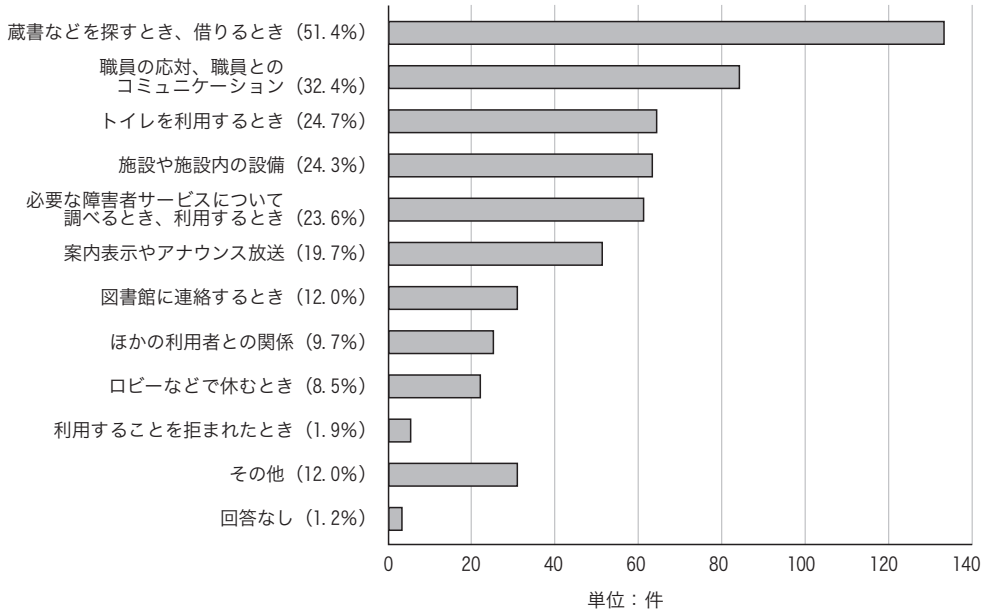
問15－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
259	469	41	769人
33.7%	61.0%	5.3%	100.0%

・「図書館を過去1年間で利用したことがある」人のうち、「困ったことがある」人33.7%(259/769人）は、「困ったことがない」人61.0%（469/769人）に比べて少ない。
・障害種別による集計では、聴覚障害をもつ人が一番多く図書館を利用しており、一番困ったことが多い51.4%(54/105人)。一方、肢体不自由者は利用は多くないが、利用すると困ったことが多く、43.6%（65/149人）の人が困った経験をしている。
・年齢別集計の３区分の年齢別には０～17歳が困った経験が多く47.6%（10/21人)、年齢と共に困ったことは減っていく傾向にある。12区分で確認すると18～19歳で困ったことの有無が同数となり、20歳以降は困ったことがない人が多くなっている。
・市区町村規模別集計には「ある」が、人口概ね100万人以上の大都市が43.1%(88/204人）と最も多く、人口概ね５万人未満の小都市Ｂ（23.9%：28/117人）とは約20%の差がある。その間に人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ（32.5%:54/166人)、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市（31.5%：86/273人）が位置している。
・性別による集計では、「ある」が、女性（38.5%：105/273人）が男性（31.0%：153/494人）

に比べてやや多い。

問15－２　困った場面は何ですか。



・困った場面は、全体では、「蔵書などを探すとき、借りるとき」51.4%（133/259人）が多く、次いで職員の応対、職員とのコミュニケーション」32.4%（84/259人)、「トイレを利用するとき」24.7%（64/259人)、施設や施設内の設備」24.3%（63/259人）が多く、トイレと設備による困難は合わせて49%となる。

・障害種別による集計では､「蔵書などを探すとき、借りるとき」は、視覚障害者68.4%(26/38人)、発達障害者66.7%（2/3人)、知的障害者64.3%（9/14人)、重複障害者60.7%（17/28人)、肢体不自由者55.4%（36/65人)、難病53.8%（7/13人)、精神障害者50.0%（10/20人）というように、障害種別に関わらず、半数以上の人が困ったと感じている。少ないのは内部障害者20.8%（5/24人）である。

職員に尋ねるといった「職員の応対、コミュニケーション面」では、聴覚障害者77.8%(42/54人)、発達障害者66.7%（2/3人）が困る場面が多い。

トイレの利用では肢体不自由者43.1%（28/65人）と難病46.2%（6/13人）が多く、「施設や施設内の設備」では、肢体不自由者44.6%（29/65人)、難病23.1%（3/13人）に加えて重複障害者32.1%（9/28人)、視覚障害者23.7%（9/38人）が困る場面が多い。

聴覚障害をもつ人は「図書館に連絡するとき」31.5%（17/54人)､「案内表示やアナウンス放送」57.4%（31/54人)、「職員の応対とコミュニケーション」77.8%（42/54人）の場面で、発達障害をもつ人は「ロビーなどで休むとき」33.3%（1/3人)､「職員の応対とコミュニケーション」66.7%（2/3人）の場面で、それぞれ困ることが他の障害に比べて多い。また、「他の利用者との関係」で、発達障害者33.3%（1/3人)、知的障害者28.6%（4/14人)、精神障害者20.0%（4/20人）は困る場面が他と比較して多い。肢体不自由のある人は他の障害と比べて、「トイレを利用するとき」43.1%（28/65人）や「施設や施設内の設備」44.6%（29/65人）の面で困る場面が多いことが特徴として見て取ることができる。(障害種別によるクロス

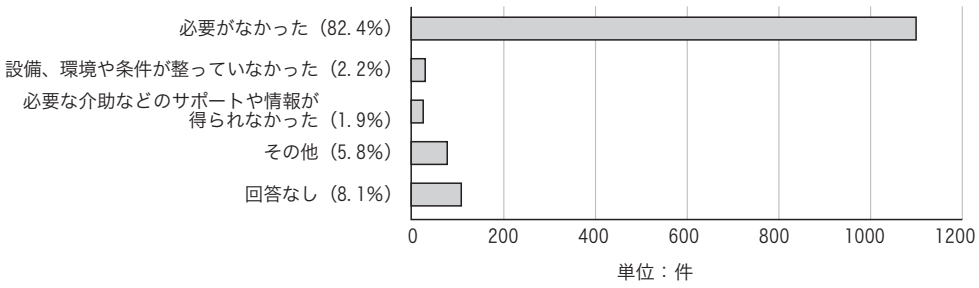
集計表：205p 表27）

・年齢別集計の３区分年齢別では、０～17歳では、困る場面が「本を借りるとき」50.0%(5/10人)、「トイレを利用するとき」30.0%（3/10人)、「職員とのコミュニケーション」40.0%(4/10人）に集中するのに対して、年齢が上がるにつれて困る場面が増えていく傾向にある。青年期以降に障害を持ち、自力で図書館を利用する時には、多くの困難が生じていると思われる。12区分で確認すると、20歳以降すべての場面で困ったことがあったという回答が見られる。

・市区町村規模別集計に見ると、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａが、他の都市に比べて「職員とのコミュニケーション」24.1%（13/54人）の数値が低く、「施設や施設内の設備」29.6%（16/54人）の数値が高い。全体の統計に比べると、本を探すときや職員とのコミュニケーション場面で困ることは共通しているが、「トイレを利用するとき」、「施設や施設内の設備」、「必要な障害者サービスについて調べるとき、利用するとき」にばらつきがある。人口概ね100万人以上の大都市（29.5%：26/88人）と、人口概ね５万人未満の小都市Ｂ(21.4%：6/28人）では、「必要な障害者サービスについて調べるとき、利用するとき」に困る割合が、他の都市より多い。

・性別による集計を見ると、全体では女性の方が困ったことがあると答えた割合が多いが、具体的な場面では、男性が困っている割合が高い。「本を借りるとき」（男性49.7%：76/153人、女性53.3%:56/105人)、「職員とのコミュニケーション」(男性31.4%:48/153人、女性34.3%:36/105人）は共通しているが、女性は「トイレを利用するとき」25.7%（27/105人)、「案内表示やアナウンス」22.9%（24/105人）で、男性は「施設や施設内の設備」26.8%（41/153人)、「必要な障害者サービス・・・」24.8%（38/153人）で困った場面がある。

問15－３　利用しなかった理由は何ですか。



・全体では利用しなかった理由は「必要がなかった」(82.4%：1103/1339人）からが最も多く、全体の約82%である。しかし、「設備、環境や条件が整っていなかった」(2.2%:30/1339人）や「必要な介助などサポートや情報が得られなった」(1.9%:25/1339人）という理由で利用しなかったという回答も、合計で４%ある。

・障害種別による集計では、「設備、環境や条件が整っていなかった」(4.5%：5/112人)、「必要な介助などサポートや情報が得られなった」(5.4%:6/112人）ために利用しなかったのは視覚障害者が最も多く（合計9.9%)、次いで難病（「設備、環境や条件が整っていなかった」(3.4%：2/58人)、「必要な介助などサポートや情報が得られなった」(3.4%：2/58人）（合計6.8%)、肢体不自由者（「設備、環境や条件が整っていなかった」(3.7%：13/350人)、「必要

な介助などサポートや情報が得られなった」(2.3%：8/350人)（合計6%)）である。ただ、視覚障害者の場合「必要な介助などサポートや情報が得られなった」(5.4%：6/112人）ために利用しなかった割合が、「設備、環境や条件が整っていなかった」(4.5%：5/112人）よりも大きく、ソフト面のサポートが必要だと思われる。

知的障害者（5.9%：8/136人)、言語障害者（16.7%：1/6人)、聴覚障害者（11.8%：10/85人)、難病（10.3%：6/58人）は、１割以上の人がその他の理由としている。(障害種別によるクロス集計表：206p 表28)

・年齢別集計の12区分年齢別では、「設備、環境や条件が整っていなかった」や「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」という理由で利用しなかったのは、40～59歳、に多い傾向にある（「設備、環境や条件が整っていなかった」40～49歳（3.7%：9/246人)、50～59歳（2.0%：6/300人）や、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」40～49歳(1.6%：4/246人)、50～59歳（3.7%：11/300人))。「必要がなかった」という回答は、0～14歳の100%（０～５歳100%：1/1人、６～14歳100%：13/13人）を除けば、20～29歳（88.6%：93/105人）が最も多く、年齢が上がるにつれて減少する傾向にある。

・市区町村規模別集計では「設備、環境や条件が整っていなかった」や「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」という回答は、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ、人口概ね５万人未満の小都市Ｂ、人口概ね100万人以上の大都市、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市の順で多い。中都市（「設備、環境や条件が整っていなかった」(1.6%：8/489人）や「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」(0.8%：4/489人）合計2.4%）は小都市Ａ（「設備、環境や条件が整っていなかった」(2.3%：6/258人）や「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」(3.1%：8/258人）合計5.4%）の約２分の１である。

・性別による集計では「必要がなかった」という回答は男性（84.1%：755/898人）が女性(78.8%：346/439人）に比べて多い。

・「設備、環境や条件が整っていなかった」と答えた人は男女ほぼ同じ割合だが、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」という回答は、女性（3.2%：14/439人）が男性(1.2%：11/898人）を上回っている。

問16　病院、診療所

問16　病院、診療所を過去１年間で利用したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
2,077	59	55	2,191人
94.8%	2.7%	2.5%	100.0%

・全体では、「過去一年で病院、診療所を利用したことがある」人が94.8%（2077/2191人）で、ない人の2.7%（59/2191人）に比べて多い。

・障害種別による集計では、言語障害者（8/8人)、その他の障害の人（16/16人）は100%受診している。次いで内部障害者98.0%（353/360人)、精神障害者97.6%（291/298人)、の人が受診している割合が大きい。一番少ないのは視覚障害者87.9%（210/239人）である。

・年齢別集計ではどの世代も大きな差はない。

・市区町村規模別集計では、どの規模の都市でも大きな差はない。どの規模であっても94%以

上の人が病院、診療所を利用している。

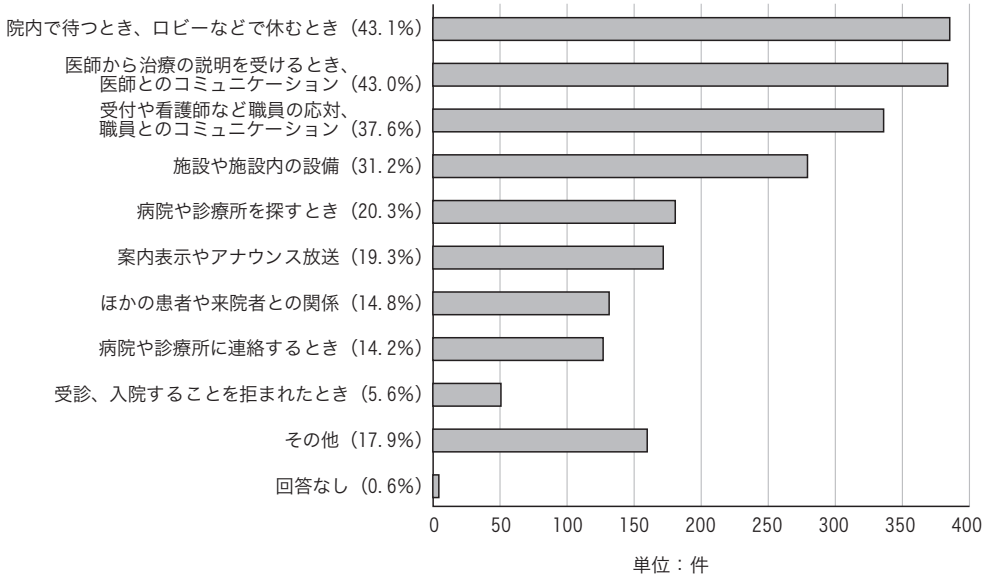
・性別による集計では、男女間に大きな違いはない。
全体からは、病院、診療所の利用は欠かせないことがわかる。

問16－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
893	1,055	129	2,077人
43.0%	50.8%	6.2%	100.0%

・全体では「困ったことがある」の43.0%（893/2077人）に対して「困ったことがない」は50.8%（1055/2077人）であり、回答なしの6.2%（129/2077人）を困ったことがあるとしても、若干ではあるが「困ったことがない」人の方が多い。
・病院、診療所を利用して困ったことがある人を障害種別でみると、最も多いのが聴覚障害者76.3%（145/190人）で、次いで難病48.4%（46/95人）、肢体不自由者47.9%（234/488人）、重複障害者45.3%（82/181人）である。
・年齢別集計の12区分では、０～５歳では100%（1/1人）の親が「困ったことがある」と答えている。６歳～14歳では52.2%（12/23人）に減少し、15～17歳で最も低い34.8%（8/23人）となるが、それ以降はおおよそ４割の人が困ったことがあると答えている。
・市区町村規模別集計では、「困ったことがない」と答えているのは人口５万人未満の小都市Ｂ（58.9%:205/348人）が最も多く、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市（52.1%:393/755人）、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ（50.2%：207/412人）は半数を超えているが、人口概ね100万人以上の大都市では困ったことが無い人は43.6%（231/530人）と、半数以下である。
・性別による集計では、女性（45.6%:318/698人）が男性（41.8%:575/1374人）に比べて困ったことがあったと答えた人が多い。

問16－２　困った場面は何ですか。



・全体では「院内で待つとき、ロビーなどで休むとき」43.1%（385/893人)、「医師から治療の説明を受けるとき、医師とのコミュニケーション」43.0%（384/893人）がほぼ同数で、「受付や看護師など職員の応対、職員とのコミュニケーション」37.6%（336/893人）が次に多い。また、病院・診療所を利用する人が多い（94.8%）一方、「病院や診療所を探すとき」に20.3%（181/893人）の人が困ったと答えていることから、困難を経て受診にいたっていると考えることができる。

・障害種別による集計の特徴を見ると、聴覚障害者は「医師から治療の説明を受けるとき、医師とのコミュニケーション」84.8%（123/145人)、「受付や看護師など職員の応対、職員とのコミュニケーション」77.9%（113/145人)、「案内表示やアナウンス放送」62.8%（91/145人）等、コミュニケーションや情報で困ったことがあると答えている人が、他の障害種別に比べると多い。「施設や施設内の設備」では、肢体不自由者55.1%（129/234人)、視覚障害者40.2%（37/92人）で、「ほかの患者や来院者との関係」では、知的障害者25.8%（17/66人)、発達障害者28.6%（4/14人)、精神障害者30.2%（29/96人）が、他の障害種別に比べて高い割合で困る場面を経験している。

「受診、入院することを拒まれた」ことが、肢体不自由者の9.0%(21/234人)、精神障害者の7.3%（7/96人)、以下重複障害者7.3%（6/82人)、難病6.5%（3/46人)、聴覚障害者4.1%(6/145人)、視覚障害者3.3%（3/92人)、内部障害者2.8%（3/108人)、知的障害者1.5%(1/66人）とほとんどの障害であり、データ上そのようなことが無いのは、発達障害者、言語障害者、その他のみであった。

「院内で待つとき、ロビーなどで休むとき」では、50%を越える回答があったのは、精神障害者の54.2%（52/96人)、難病56.5%（26/46人）であった。(障害種別によるクロス集計表:207ｐ表29)

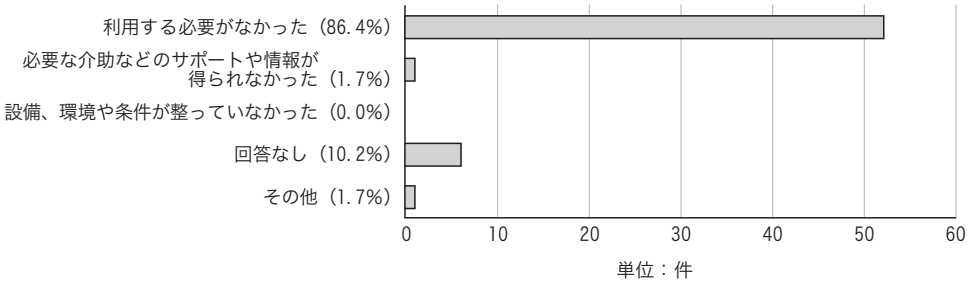
・年齢別集計では20歳を超えると、「施設や施設内の設備」、「案内表示やアナウンス放送」「受付や看護師など職員の応対、職員とのコミュニケーション」「病院や診療所に連絡するとき」に困ることが増えているのは、自力で受診する機会が増えるからだろうか。

６～14歳では家族が困ったことと考えるが、病院を探すことから始まり、院内で休むこと、医師や看護婦、職員等とのコミュニケーションなど、全般にわたって困る場面が多い。

・市区町村の規模別に見ると、病院を探すときに困ったという答えが、人口概ね100万人以上の大都市24.1%（63/261人)、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市24.2%（77/318人)、全体集計に比べて人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ（12.6%:22/175人)、人口５万人未満の小都市Ｂ（13.2%：17/129人）に少ないのは、選択肢が限られているからだろうか。人口５万人未満の小都市Ｂ（45.0%：58/129人）では、院内で休むことで困る人は、他の規模の都市に比べて多い一方、コミュニケーション面で困ることは少ない。受診、入院拒否を割合で見ると、人口概ね100万人以上の大都市6.1%（16/261人）では人口５万人未満の小都市Ｂ（3.1%：4/129人）の約２倍の人が受診を断られている。

・性別による集計では、全体的には男女差はないが、強いてあげると、女性は「医師から治療の説明を受けるとき、医師とのコミュニケーション」49.7%（158/318人）で困ったと答えている割合が多い一方、男性は「院内で待つとき」43.8%（252/575人）に困ったと答えている割合が多い。

問16－３　利用しなかった理由は何ですか。



・全体では「利用する必要がなかった」人が86.4%（51/59人）と多いが、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」1.7%（1/59人）という回答もわずかではあるがある。また、回答なしが１割（10.2%：6/59人）あることも、生命に関る医療の問いだけに見逃してはならないのではないだろうか。
・障害種別で確認すると、肢体不自由の人が「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」（7.1%：1/14人）と回答している。また、難病の人は「その他」（33.3%：1/3人）の理由で約３割の人が病院・診療所を利用していない。（障害種別によるクロス集計表：208ｐ表30）
・年齢別集計では「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」人は50代であり、その他の理由で病院・診療所を利用していない人は60歳以上である。比較的年齢が高いことが特徴であろう。情報の届き方や入手方法も年齢と関係があるのではないだろうか。
・市区町村規模別集計では人口概ね15万人以上100万人未満の中都市に「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」（4.3%：1/23人）、「その他の理由」（4.3%：1/23人）という回答がある。回答なしは人口５万人未満の小都市Ｂ以外（人口概ね100万人以上の大都市11.8%：2/17人、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市8.7%：2/23人、全体集計に比べて人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ15.4%：2/13人）に見られる。
・性別による集計では女性が「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」（4.8%：1/21人）ため利用しておらず、「その他」の理由で男性（2.6%：1/38人）が利用していない。回答なしは男女差は１%（男性10.5%：4/38人、女性9.5%：2/21人）である。

問17　公共施設全般についての自由記述

問17　問８から問16までを含め、公共施設全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

●全体として

・全体で817人から回答があった。
・新しくつくられる大規模施設は比較的利用しやすくなっているが、既存の建物や小規模店舗ではバリアフリー対応が遅れているところが多い。建物に入るところに段差がある場合。受付やカウンター、テーブルの位置が高いと利用しにくい。（男性、30代、肢体不自由）

・案内表示が小さくわかりにくい。建物の内部が暗い。点字ブロックや、音声案内が必要。（女性、40代、視覚障害）
・病院や役所などでの呼び出しのとき、声で名前をよばれてもわからない。連絡先に電話番号だけでなく、ファックス番号も記載してほしい。（男性、50代、聴覚障害）
・待つことが難しい場合がある。（男性、20代、知的障害）
・休憩の場所がほしい。（女性、30代、内部障害）
・利用を断られたり、利用をあきらめたり控えたりする場合がある。（エレベーターがないあるいはせまかったりトイレがないことで車いすでは使えない、盲導犬をつれているために入店を拒否される、内部障害のため感染が心配、など）
・とった対応としては、店員・職員や周囲の人にてつだってもらう、ヘルパーや家族につきそって支援してもらう、改善するように苦情を伝える、あきらめる。
・コンビニ、レストラン、ホテル、役所、病院といった施設の別によらず、トイレの不備についての意見が多かった。

●コンビニ・レストラン

・通路がせまい。トイレが車いす対応ではない。入口に階段や段差があったりして入ることができない。レストランで、固定いすの場合は利用できない。（男性、30代、肢体不自由）

●ホテル

・エレベーターがせまい、風呂が利用できない（女性、20代、肢体不自由など）

●映画館

・車いすスペースがない。あっても、まわりの人が立ってしまうと見ることができない。（女性、30代、肢体不自由）
・字幕付きがすくない（聴覚障害）

●遊園地・公園

・遊園地ののりものなどへのアクセスがない。（男性、30代、肢体不自由）

●銀行

・ＡＴＭが音声対応になっていない。代筆ができない。他人がかわりに暗証番号などをおすことが難しく利用できない。（男性、50代、視覚障害）
・ＡＴＭの操作方法がわかりにくい（男性、30代、知的障害）

●病院

・待ち時間が長い（内部障害など）
・医者とのコミュニケーションが難しい、子ども扱い、障害についての理解がない、対応がていねいではない、など。（肢体不自由、聴覚障害、知的障害、精神障害）
・ファックスの利用ができるようにしてほしい（女性、40代、聴覚障害）

●警察・役所

・対応に対して傷ついたり、不親切。
・連絡先にファックス番号も記載してほしい（聴覚障害）

●トイレ

・利用できるトイレの数が少ない。洋式トイレが少ない。車いす対応のものでも、せまかったり、手すりの位置や幅・太さがさまざまで使いにくい。公共施設や病院で、利用できるトイレがなかったり、あっても外に行かなければならない、など。車いす対応のものがあっても、カ

ギがかかっていたり、ドアが重くて入りにくい場合がある。コンビニやレストランで利用できるところがあればよい。（女性、30代、肢体不自由）
・トイレの場所がわからないこと。形状がまちまちで水がながせないこと。（視覚障害）
・オストメイト対応が少ない。（内部障害）

●駐車場

・車いす利用者のための駐車場がすくない。あっても、健常者がつかっていたり、ポールがたっていたりする。駐車場から建物までの距離が遠い場合がある。（肢体不自由）

（1）一般的な意見

■困ったこと

・古い公共施設にはエレベーターがない。
・自動ドアではないので、出入りがたいへん。→バリアフリー工事を進めてほしい。（男性、30代、肢体不自由）
・まだまだ小規模の時はバリアが多く、使える所が少ない。又そういう所で働いている人たちのバリアフリーに対する認識も浅いのでたまにコミュニケーションがうまくいかない場合がある。（男性、40代、肢体不自由）
・公共施設はほとんど困らなくなったが、一般の店や映画館、診療所などの出入口がまだ階段になっていることが多く、車椅子では出入が困難である。（男性、50代、肢体不自由）
・案内表示をさがすのが大変であり、あっても表示が小さい、あるいは高い所にあってよく見えないのが現状で大変利用しづらい。（男性、50代、視覚障害）
・身体障害者補助犬法施行、マスコミ等の盲導犬の番組が放映される事で、以前よりも入店しやすくなったが、まだまだ前例がないから、犬ぎらいの方がいるから、設備上の理由で入店を拒否される事がある。（女性、30代、視覚障害）
・うるさかったり、じっと待ったりが苦手なので、回りの人たちに気をつかう。（男性、10代、発達障害）
・内部疾患のため、障害者手帳のようなものがない、または見た目でもわからないため、健常者と同じ条件で「待つ」ことが負担が大きい。服薬中の薬の服作用で感染しやすい危険も高いので、自然と足を向けずに済ますことも多い。（女性、40代、難病）

■とった行動・その結果

・私の場合は今のところ使いづらいコンビニやその他の店舗や映画館等は一回行って使いづらいと感じたら二度と行かないようにしている。（男性、40代、肢体不自由）
・点字表記や音での案内が少ない。バリアフリー委員会の方にそのことを伝え、検討してもらっている。（女性、30代、視覚障害）
・１．案内や表示があまり整理されておらず、視覚障害者には、利用しにくい。:周囲の人に協力を依頼。２．記入するときなど、文字が小さかったり、空欄が小さくて記入しずらい時があるようだ。窓口の人に 依頼。（男性、50代、視覚障害）
・見えにくいことを職員に伝え対応してもらった。（男性、30代、視覚障害）
・申しこみ窓口がデンワのみのばあい、れんらくがとれない。人にたのんで、してもらうしかない。（女性、40代、聴覚障害）
・苦情等言っても取り上げようとしない。結局あきらめが多い。（男性、50代、視覚障害）

・問いかけに、答えてもらうのが口答なので分りにくく、聞こえないからと云うと、大きな声で言われたり、説明してくれなくなったりする。何度も行っていても分ってもらえずあきらめてしまう。（女性、50代、聴覚障害）
・自分なりに考え行動したり、聞いたり、あらゆる手段で乗りきってきた。（男性、30代、 精神障害）

■具体的な提案

・音声による案内は必ずどこかで文字表示をしてほしい。災害などのときにも対応できるようにしてほしい。（女性、40代、聴覚障害）
・色々な所に行く時、最低、一ヵ所に１人は手話のできる職員・店員がいてほしい。手話通訳者でなくてもよい。（女性、50代、聴覚障害）
・電話帳に、ＦＡＸ番号登録が少なくて、連絡するとき、困った。すべてＴｅｌ兼Ｆａｘ番号を記載してほしい。（女性、50代、聴覚障害）
・体力不足のため、ゆっくり休めるベンチ等。（男性、60代、内部障害）

（2）コンビニ・レストランなど

■困ったこと

・コンビニは店の中がせまくて、移動しにくい。自動ドアじゃないし、車イストイレもない。レストランは、車イストイレがないから、使えない事が多い。映画館は、階段の所があって、入れない所があって、あきらめた。（男性、60代、肢体不自由・聴覚障害）
・レストラン、病院、コンビニ、スーパーなどは車イスを利用している為、商品が置いてある為、通れなかったり、通路が狭い為見れない。（男性、30代、肢体不自由）
・何か探さなければならない時が1番困ります。お店の人や職員などがいれば聞けるのですが、その人達を探すのがまた大変です。あとは、商品の料金表示が小さいのも困ります。（女性、20代、視覚障害）
・公共施設ではカウンターなど車椅子対応になっている箇所があるが、一般の建物内やレストランなどはどうしてもテーブルやカウンターが車椅子の高さでは高すぎて使い辛い。（女性、60代、肢体不自由）
・ファミリーレストランは全部２階にあるのに、エレベーターと車イストイレがないため、全く利用できない。区内のファミリーレストランや回転ずしは全て２階で、エレベーターがないのであきらめて行ってない。（男性、40代、肢体不自由・聴覚障害・言語障害）

■とった行動・その結果

・レストランでは、中に入ってから段差があった。介護者と一緒やったから介護者や店員にあげてもらったけど。そういう段差はしょっちゅうある。又、固定イスになって車イスのままでは利用できなくて困る。その時は入るのをあきらめる。（女性、40代、肢体不自由）
・スーパーでオープンしたので買物に行き、トイレに行ったら使えなかったので、バリアフリーの調査の時に担当者に何故出来ないのかお話ししたら、わかっていただいて早速１つだけ私の障害に使いやすいトイレになおしていただいた。（女性、50代、肢体不自由）

（3）トイレ（116件の回答があった。）

■困ったこと

・病棟のトイレ車いすでは使えず、1F外まで通った入院生活になった。（女性、肢体不自由）
・中央省庁のトイレを使うとき、いちいちガードマンに言わないと使わしてくれない。一番大切な場所に身障用のトイレが少なすぎる。（男性、40代、肢体不自由）
・場所によって洋式トイレの少ない事と手すりがほとんど付いていない場所では我慢するか、他をさがすかしているが、和式トイレは不可能。（女性、50代、肢体不自由・難病）
・レストランやコンビニはよく使うがトイレが狭く使いづらい。（男性、40代、肢体不自由）
・理想としては、コンビニやガソリンスタンドなどにも、多機能トイレを設置してほしい。（男性、50代、肢体不自由）
・車椅子用のトイレ→両手すり間が広すぎるところがあり、ズボンの上げ下げ不便なところあり。（力のない人は使えないだろう）→向きを反対に座らなければならない。殆んど力のない人は使えない。（男性、60代、肢体不自由）
・区役所のトイレの件ですが、各階に身障者マークのトイレはあるが、中で車椅子が回転出来ないので後向きの姿勢でドアー開閉に大変不便を感じる。（男性、70代、肢体不自由）
・最新のＩＴ技術を用いたトイレに入りましたが開閉を自動センサーで行なっており、開ける時にセンサーに手をあてる事ができず、出られなかった。（男性、50代、肢体不自由）
・施設によりトイレの手すりの太さが違い、私の場合は太すぎると握れなかったり、力が入らない為立位をとれなくなり、介助者に負担がかかる。（女性、40代、肢体不自由）
・トイレのレバーの位置、チリ紙の位置などが一定でないのでとても困る。捜していてまちがって非常ベルを押してしまい大さわぎになったことがある。（男性、60代、視覚障害）
・トイレも最近は多目的トイレという名目で脊損者にはかえって利用し辛いところが増えてきたように思う。（便器の高さ、ウオッシュレットによるO型便器に換えられてきている。ベビーベット収納と洗面台の大型化で車椅子回転のスペースが狭められた）希望は多目的トイレ＋車椅子専用トイレと分けるといいと思う。（女性、60代、肢体不自由）
・オストメイト用トイレが一つもなくて、長いこと不便だった。行政に要望し、世の中にオストメイト対応トイレが各所に少しづつ設置されるようになったが、モップ洗いのような汚物流し台もあってがっかりすることが多い。（女性、60代、内部障害）

■具体的な提案

・公共施設はもちろん、コンビニに車イス用トイレがあるとどこに出かけるにも不安なく行けると思います。（女性、50代、難病）
・オストメイトは腹部から便や尿を排出するので、昇降型の専用トイレが開発されている（ジャワメイト）物を設置してほしい。（女性、60代、内部障害）
・疾患による痔の問題があり、ウオッシャー、ビデの設備が程んどついていない所ばかり。トイレットペーパーを使用出来ない。人の身になって改善してほしい。（男性、40代、難病）

（4）駐車場（54件の回答があった。）

■困ったこと

・駐車場がない所もあるのでこまる。あっても駐車スペースがあっても乗り降りする時スペースがせまく、ほかの車をきずつけてしまいそうになること。（男性、60代、肢体不自由）

・身障スペースが少ないのと、あっても一般人が先に駐めている。駐車場と入り口までの距離が遠くて、沢山の買い物をした時など、店員が手伝ってくれた時は良いが、そうでない時は大変。特に雨の時は傘がさせないので、ずぶ濡れになる。（男性、50代、肢体不自由）

■とった行動・その結果

・車椅子用の駐車場がない場合、一般用の２台分の中間にとめる、→クレームはない。（男性、60代、肢体不自由）

（５）ホテル（26件の回答があった。）

■困ったこと

・旅館、ホテルのトイレは洋式が増えて少し楽になったがお風呂のバリアフリーはほとんど進んでいないように思う。（女性、60代、肢体不自由）
・旅館のふろは段差があって困った。介ゴ者にかかえてもらって入った。（男性、60代、肢体不自由・聴覚障害）
・ねたきりなのでストレッチャー式の車いすなのでゆったりと入れるエレベーターは、非常に少ないのがいつも困る。ホテルや、旅館等に行くが、大きいホテルだといいが、それ以外は無理に身体を起こして入るので本人はきついと思う。長さは1.5m～２mはあるとよい。幅は１mくらいでもよいが。（女性、10代、肢体不自由・視覚障害・知的障害）
・ホテルなどは予約は電話でないと受けつけない所がある。県の休暇村もそうなのでオドロイタ!!（女性、50代、聴覚障害）
・規定で融通がきかない。宿泊を拒否された。（男性、60代、難病）

■具体的な提案

・ホテルに字幕のチューナー２～３台を常備して欲しい。人と同じ料金を払うのにテレビも楽しめずモーニングコールやＴＥＬも使えない。おかしな話だ！（女性、40代、聴覚障害）

（６）映画館・劇場（19件の回答があった。）

■困ったこと

・もっと映画を見に行きたいが字幕付きが少ない。又、字幕付きがあっても漢字にルビが付いていないので子供が自分で読めない。（女性、10歳未満、聴覚障害）
・映画館はおちついてみられる場所と席がない。今はがまんしてみている。（男性、60代、 肢体不自由・難病）
・映画館や劇場などで、車イスから座席にうつると、「消防法の規定で」という理由で、車イスを別の場所にもっていかれてしまう。これは、自由にトイレなどに行くことができないので、非常に困るし、足をもぎとられたようで不安になる。職員に訴えても強引にもっていかれるのでらちがあかない。そういう場所では、車イスのままで観覧し、映画などが始まって暗くなってから座席にうつるなど工夫をしているが、根本的なかいけつを強くのぞみます。（女性、50代、肢体不自由）
・映画館や劇場は車イススペースがあるにもかかわらず、階段しかないところが多い。それも急な階段が多い。座席内の階段には手すりがないので上がり下がりが本当にこわい。一方で車イススペースや段差が少ない座席は見にくい。コンサートも同様。車イススペースがあっても、立ち上がられてしまうと舞台は全く見えない。コンサートは劇場側ではなく主催者側

による配慮だそうで、主催者によって全く違う。これらの不満はなかなか言えない。がまんしているが、いつもとても悲しくなる。（女性、30代、肢体不自由・内部障害）

（７）遊園地・公園

■困ったこと

・遊園地はのりものの所に行くまでが階段しかない、のりたい時は、車イスからおりて抱いていってもらう。のりものは断わられた事がある。（女性、40代、肢体不自由）
・遊園地やテーマパークでのりものにのりたくても利用を断わられて、つまらない。あきらめた。テーマパークで字幕がついてないと何をやっているかわかりにくい。（男性、40代、肢体不自由・聴覚障害・言語障害）
・公園内（博覧会）では、トイレ・目標の施設を探すのが難しかった。狭い部分の点字のみでは、そこが探せないので音声ガイドが必要。誘導用点字ブロックも不足していた。（男性、60代、視覚障害）
・公園で車いすで入れるスロープが一ヶ所しかなく、出るに出られず困ってしまいました。知人と相談しながら見つけたのですが、公園でせめて複数の出入口が設けてあれば、と思います。（女性、30代、肢体不自由）
・美術館に行って観賞等の時、途中で疲れて休みたくなるのだが、館内にイスが非常に少ない。あっても数人が坐れば坐れなくなってしまう場合が多い。（男性、40代、内部障害）

（８）銀行・郵便局（53件の回答があった。）

■困ったこと

・コンビニエンス・ストアに設置してあるＡＴＭについて、コンビニの店員が手伝いが出来ないという理由で、利用を拒否された。（女性、60代、肢体不自由）
・銀行は入口に段差が多くて困る。ＡＴＭなど、人の手を借りにくいもので、お金のとり出しなど困ることが多い。（男性、30代、肢体不自由）
・銀行等ＡＴＭは頚髄の人は手がきかないので自分でキーが出来ない、又、お金が出せない自分はそう思ったし自分でつかって見て大変でした。（男性、60代、肢体不自由）

■とった行動・その結果

・ＡＴＭを使おうと思って、操作パネルの表示が見えづらかった。職員にお手伝いをお願いした。その時ヘルパーを同行させてたので、暗証番号などの操作をヘルパーの方にしてもらえと言われた。「これって個人情報が守られてませんよね」ということを銀行のお客様相談室に伝えた。（男性、30代、視覚障害）
・郵便局でＡＴＭを使う時、ボタンの押す所が分からずに、そして、係員を呼んで押してもらった。（女性、20代、知的障害・発達障害・精神障害）
・銀行－郵便局共ＡＴＭの使用方法が判らないので家族について行ってもらっている。（男性、40代、発達障害）

■具体的な提案

・ＡＴＭで視覚障害者対応のものが１部しかありません。どこにそれがあるのかもわからないので、全てのＡＴＭを視覚障害者対応になることを希望しています。特に暗証番号を人に言って使わなくてはならないのは改善してほしい。（女性、50代、視覚障害）

・ＡＴＭの点字がわかりにくいので、音声にしてほしい。（女性、50代、視覚障害）
・銀行や郵便局で払いもどし用紙の代筆をしてもらいたい。（女性、50代、視覚障害）
・銀行等での代筆制度の統一マニュアルがあるとよい。（男性、50代、視覚障害）

（9）警察・役所

■困ったこと

・公共施設は民間施設より使いにくい！　なぜだー！　税金はらっとるのに。たとえば自動ドア少ない、トイレ汚い！（女性、30代、肢体不自由）
・区役所の職員や病院の看護士などの対応が、すごく腹が立つことがある。それは、私本人ではなく、介助者の方を見て話す事だ。私本人が聞かなければいけない事や、私に渡してもらわなければならない物を介助者へ説明したり物を渡したりする。役所の福祉課の職員でさえそういうことをする。おまけに確認もなく書類に記入したり、印かんを押したりする。せめて福祉課の職員には、もう少し成長してもらいたい。（女性、40代、肢体不自由）
・行政機関に関しては、ケースワーカーによって対応が威圧的に思える時がある。（男性、30代、肢体不自由）
・市役所で福祉課の職員が言語障害があるため子供扱いされた。なれた介助者をつれていったら、態度が変わった。（男性、40代、肢体不自由）
・公共施設を利用する場合、手続きの記載や応答がうまくできないので困ります。そんな時は誰かの手助けが欲しい。（女性、60代、精神障害）
・待ち時間が長い、どの窓口へ行けばよいのかわからない。（女性、70代、肢体不自由）
・受付がわかりにくい場所にある時。（女性、20代、視覚障害・知的障害）
・放送等で何番窓口までと言われても、その場所がどこにあるかがわからない。（男性、40代、視覚障害・難病）
・交番は不在の時が多く、電話が置いてあるけど、難聴者は使えない。ＦＡＸ番号など、書いてほしい。ほとんどの所がＦＡＸ番号が、わからない。銀行、郵便局、市役所、など専用ＦＡＸが少ない。ＦＡＸでも、連らくが取れるようにしてほしい。銀行が、一番ＦＡＸできない。（女性、50代、肢体不自由・聴覚障害）
・手続きがにがてで、利用するまでにカベがある。（男性、40代、精神障害）
・「おちつきがない」時などに警察などに行っても、警察の方は相談にものってくれない。（男性、40代、精神障害）

■とった行動・その結果

・職員や窓口の対応が悪いことがあり不愉快な思いをすることが多い。子供扱いや介助者の方に一方的に話しかけるなどが最も多いが、そのたびに自分の方に向って話すように伝えたり、苦情を言うようにしているが、まともに取りあってくれないことが多い。企業や公共施設の職員に最低限の障害を持つ人へのマナーを身につけてもらう機会が必要。（男性、30代、肢体不自由）
・言葉も少し不自由な為、市役所、社会保険、病院など窓口まで行き、手続きしなくてはいけないような事は、前もって電話を入れ、郵便で出来るようにお願いします。しかし、本人が来て下さいと言うことが多く、行くと代理人でよかったとか、郵送でよかったとか言われます。社会保険事務所では、同じ人で、同じ内容で２回同じことがありました。もちろん「前

回は郵送でいい」と言われた事を伝えましたが、「いえ、本人がこないといけない」と言われました。（女性、40代、難病）

■具体的な提案

・例えば、事件に巻き込まれた際ＧＰＳ、携帯電話「又はＴＶ電話」等で位置や、情報が即座にボタン１つで警察につながる様にして頂きたい。（女性、30代、視覚障害）

(10)病院（141件の回答があった。）

■困ったこと

・病院に段差があり、一人で入れない。諦めている。（男性、60代、肢体不自由）
・病院は検査室等場所も分りにくいし、車椅子に乗っていても、杖で歩いていても、ドアが重くて開けられず困った。（女性、60代、肢体不自由）
・病院が広すぎるため、目的の所までたどりつけない。（女性、60代、視覚障害）
・歯医者、眼医者、小さな病院は設備がなく、利用しにくい。（男性、40代、肢体不自由）
・病院全体は障害に理解がない。まともに本人の言葉を聞こうとしないから、まともな医療が受けられない。（男性、50代、肢体不自由）
・医者は私が言語障害があるので、私の云う事をきいてくれず、介ご者に聞こうとするけど、介ご者も私の症状がわからなくて、困る。その時は私が云った事を介ご者に通訳してもらった。でも私もしんどくて声が出ない。コーディネーターとか日中活動の職員など、慣れてる人が、一緒に行ってくれたり、症状を伝えてほしい。（女性、40代、肢体不自由）
・１つ１つ筆談はイライラするのだ。病院も具合の悪い時は大変。（女性、50代、聴覚障害）
・病院での検査の場合に（レントゲン）などではむりな型をさせる場合があり、障害を考えていない。担当者になぜ出来ないか、説明する。（男性、60代、肢体不自由）
・補助犬をつれて、医療機関で拒まれることが多く（特に、歯科）、受け入れてくれる所を探すのに大変です。（女性、50代、視覚障害）
・病院へ行った折、個人病院から紹介状を持参したのに、医師の説明がわかりやすいものがなく、インフォームドコンセントができてなかったと思う。検査している時も逃げているといわれ、自分はがまんして検査をしているのに（男性、60代、肢体不自由・聴覚障害）
・痛いとか、「どんな風に」ときかれても言える言葉も少なく、伝えられない。わかってもらえない。Ｄｒには、障害についてわかってほしい。（女性、10代、知的障害・内部障害）
・手話のできる店員さん、医師がいない。筆談でやりとりをしたが、十分に伝わっていないように思う。（男性、60代、聴覚障害）
・本人が１人で利用するには、コミュニケーションの理解が必要（言葉が話せないので表情で察する）医療機関での対応時、特に感じます。（男性、20代、知的障害）
・お医者さんや受付の人が患者のプライバシーを守れない事がありました。見下されましたが、あきらめるしかありませんでした。（男性、40代、精神障害）
・病院で障害者年金の申請をしようとしていますが、担当医師から、冷たく「実際の今の状態しか書かないよ。だから落ちても知らないよ。」と言われました。精神障害者は年金だけがたよりなのに、冷たく言い放たれることは耐えられません。（男性、30代、精神障害）
・薬の副作用や病気の病状で自分の要求を言葉で上手に伝えるのが困難。（どもったり、大声になる、呂律がまわらない）（男性、40代、精神障害）

・うつで身体症状が出て、整形外科や産婦人科を受診したが、医師の応対が冷たかった。(女性、40代、精神障害)
・インフォームド・コンセントが皆無で、投薬や治療がでたらめでかえって病気が悪化して、誤診をしても同じ薬をこりずに使われて、多種多剤で、副作用や発病に病まされて、他の病院に替わった。(女性、60代、精神障害)
・障害者に限らないことだが、病院での待ち時間が無駄に長すぎる。待合室には人があふれかえっていて、しかも様々な菌がいるので少し体調がおかしいくらいでは余計に体調が悪くなってしまう。定期検診と体調の悪い人を分けるとか、待合室を完全無菌室にするなどしてくれないと、本当に行きたい時に行くことができない。(男性、20代、内部障害)
・病院には入院した時に、ヘルパーをつけられないから、看ご婦がやってくれず困った。トイレも自分の思うようにさせてくれない。(男性、60代、肢体不自由・聴覚障害)
・私がすんで居る処は、人口４万位の処です。人工透析の時間帯が午前中だけで治療をうけようとしても、それ以外はしてもらえません、機械、技術・サービスもわるく困って居ます。(男性、80代、その他)

■とった行動・その結果

・病院で薬をもらう時、通院先が総合病院なのだが、精神科の薬だけ、引換券がちがうので周囲に分かってしまい困る。他科の患者さんの前で引換券をクシャクシャにして分からないように、いつもしている。(男性、30代、精神障害)
・医療機関関係者の聴覚障害者への対応（理解）が、全体的に悪く、受診自体気おくれする。筆談などによる対応をぜひ取組んで欲しい。一部の総合病院では、要望を受入れ、筆談対応により実施された。(男性、70代、聴覚障害)
・医療機関で手術をする時に普段訪問看護に来てもらっている看護士さんに要望して、手術室まで入ってもらえるようになったので安心してます。(女性、50代、肢体不自由)
・耳マークのバッチを付けている。耳マークを診察カード等にもはってあるので親切にしてもらえる。(女性、60代、聴覚障害)
・最近は、『耳マークシール』を診察券に貼る等のくふうをして、病院では呼出しベル（振動）を受付で借り、医者には筆談で説明を受けられるので大分楽に成りました。(女性、40代、聴覚障害)
・病院で通院する時、受付で何て言ったらいいのか分からずに、おろおろしていた。外来のお医者さんが診察してくれていた時に会話の意味が分からなかったので質問した。(女性、20代、知的障害・発達障害・精神障害)

■具体的な提案

・病院でも点字ブロックがあると良い。(特に入院病棟)(男性、50代、視覚障害)
・病院内にＦＡＸ機を設置してほしい。(入院中、家族に連絡をとるためＦＡＸをお願いしたが事務用と断られる。不自由な体で院外へ出てメールする。)(女性、50代、聴覚障害)
・番号での呼び出し装置とか、病、医院での手話、ノートティク、といった配慮を考えていただきたい、急病の場合はそういった通訳者をこちらから依頼する事も困難です。(男性、70代、聴覚障害)
・医師、看護師の中に１人でも手話のできる人がいてほしい。(女性、50代、聴覚障害)
・もっと障害の心理を考え、言葉をえらんで発言してほしい。(女性、40代、内部障害)

・医者に障害に関する理解がないと、ボソボソ言ったり、分かるように説明してくれなかったり、大声でどなられたりして、病院に行きたくなくなった。理解ある先生は筆談したり、ゆっくり話したり、パソコンの文字を使い説明してくれる。この差を改善してもらいたい。(女性、40代、聴覚障害)

ウ　住宅

問18　住宅（探す、引っ越す）

問18　過去１年間で住宅を探したり、引っ越したことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
204	1,932	55	2,191人
9.3%	88.2%	2.5%	100.0%

・「過去１年間で住宅を探したり、引っ越したりしたことがある人」は、全体のほぼ１割である(9.3%：204/2191人)。
・障害種別でみると、肢体不自由者13.3%（69/518人)、重複障害者12.7%（24/189人)、精神障害者12.4%（37/298人）がやや多く、知的障害者7.4%（14/188人）がやや少なく、視覚障害者4.6%（11/239人)、内部障害者3.9%（14/360人)、発達障害者2.1%（1/48人）で少ない。
・年齢別集計では、65歳以上（3.7%：15/410人）で少なく、０歳～17歳（0%：0/49）にはいない。
・市区町村規模別集計では、規模が大きいほど、「過去１年間住宅を探したり引越ししたりした」比率が高くなる傾向があり、人口概ね100万人以上の大都市居住者（14.6%:82/561人）は、人口５万人未満の小都市Ｂ居住者（5.8%：21/363人）の約2.5倍となっている。
・性別による差はほとんどみられない（女性10.1%：75/740人・男性8.9%：129/1446人)。
○「住宅を探したり引っ越したりする」頻度は、障害の種別よりも、年齢や居住地によるライフサイクルあるいはライフスタイルとの関係のほうが深いようにみえる。また、障害があることと「住宅を探したり引っ越したりする」頻度との関係については今回の調査では不明である。

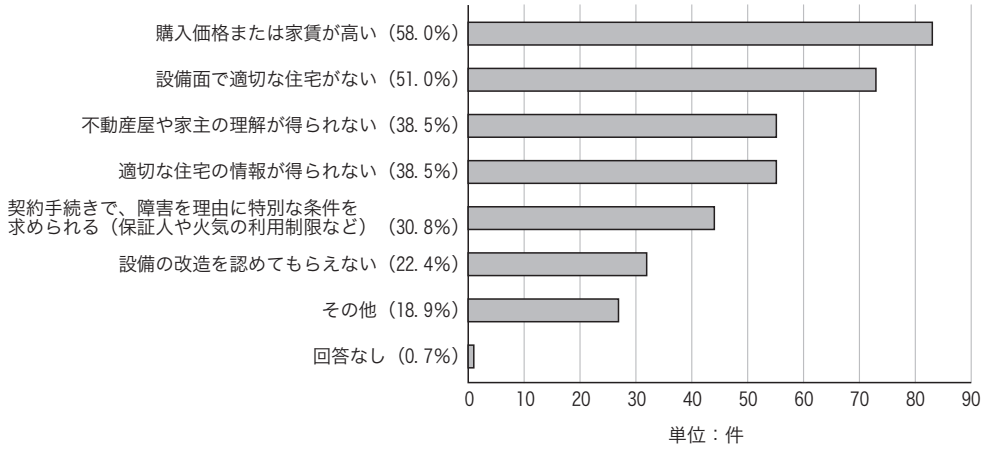
問18－１　そのとき困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
143	46	15	204人
70.1%	22.5%	7.4%	100.0%

・「過去１年間で住宅を探したり、引っ越したりしたことがある人」のうち、「そのとき困ったことがある」人は、全体の７割（70.1%：143/204人）に達し、非常に多い。
・障害種別では、肢体不自由者84.1%（58/69人)、聴覚障害者85.0%（17/20人）が平均よりやや多い傾向がみられた。
・17歳以下で「過去１年間で住宅を探したり、引っ越したりしたことがある人」はおらず、65歳以上で非常に少ない（15人）ため、年齢との相関は明らかではない。

・市区町村規模別集計では、人口概ね100万人以上の大都市居住者（76.8％：62/82人）と人口５万人未満の小都市Ｂ居住者（76.2％:16/21人）が平均よりやや高く、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市居住者（64.1％：43/67人）と人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ居住者（67.9％：19/28人）でやや低めとなる傾向がみられる。
・性別による集計では、女性（73.3％：55/75人）のほうが、男性（68.2％：88/129人）より、１割弱多い比率で、「困ったことがあった」と答えている。
○「困ったことがある」人の絶対数が小さいため、障害種別や年齢等との関連はそれほど明確ではないが、おしなべて「住宅を探したり引っ越したりしたことがある」人が、高い比率で「困ったこと」に遭遇していることには注目する必要があるだろう。

問18－２　困ったことは何ですか。



・「困ったこと」は、「購入価格または家賃が高い」58.0％（83/143人）と「設備面で適切な住宅がない」51.0％（73/143人）が多く、続いて、「適切な住宅の情報が得られない」及び「不動産屋や家主の理解が得られない」38.5％（55/143人）、「契約手続きで、障害を理由に特別な条件を求められる（保証人や火気の利用制限など）」30.8％（44/143人）、「設備の改造を認めてもらえない」22.4％（32/143人）と続く。
・障害種別では、回答者の40.5％（58/143人）を占める肢体不自由者においては、「設備面で適切な住宅がない」を挙げる人が最も多く75.9％（44/58人）、「購入価格または家賃が高い」60.3％(35/58人）が続く。あとの障害種別では、それぞれ「困ったことがある」とした人そのものの絶対数が少ないので（24～0人）、明確な傾向を論じることはできないが、総じて、「購入価格や家賃が高い」とする人が多くみられ、難病者（6/8人）、内部障害者（5/7人）、重複障害者（12/18人）、知的障害者（2/3人）、聴覚障害者（7/17人）では、最も多くの人が「困ったこと」として挙げている。また、総回答数でみても、「設備面で適切な住宅がない」51.0％（73/143人）を抜いて、第１位58.0％（83/143人）となっている。この２者に続くのは、「適切な情報が得られない」38.5％（55/143人）、「不動産屋や家主の了解が得られない」38.5％(55/143人）であり、さらに「契約手続きで、障害を理由に特別な条件を求められる（保証人や火気の利用制限など）」（30.8％：44/143人）が続く（障害種別によるクロス集計表：209ｐ表31）。
・「困ったこと」を年齢別でみていくと、「30歳～39歳」と「40歳～49歳」において「購入価格

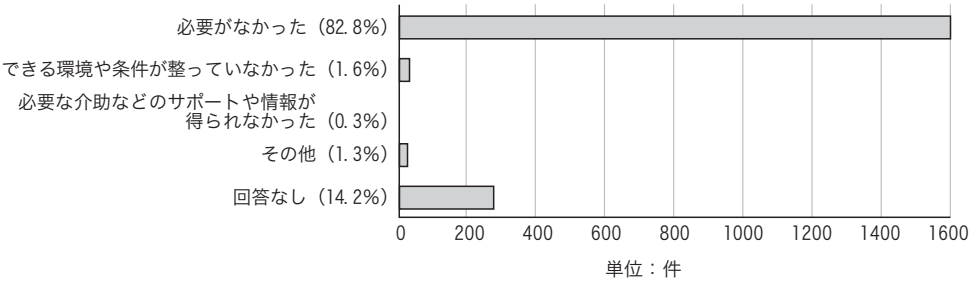
または家賃が高い」で困った人が、それぞれ72.1％（31/43人）、70.6％（24/34人）と他に比べて高率であることが目に付く。なお、この年齢帯に属する人は、総回答者のなかでも53.8％（77/143人）、困ったことがある人全体でも52.4％（107/204人）と過半数を占めている。

・市区町村規模別においては、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ居住者及び人口5万人未満の小都市Ｂ居住者の項目別の回答数がほとんど一桁であるため、特に分析はおこなわなかった。

・性別では、「購入価格または家賃が高い」が、男女とも高い比率で挙げられているが（男性59.1％：52/88人・女性56.4％：31/55人）、女性における第１位である「設備面で適切な住宅がない」（58.2％：32/55人）は、男性では46.6％（41/88人）と１割以上少なく、逆に、「不動産屋や家主の理解が得られない」（男性45.5％：40/88人・女性27.3％：15/55人）や、「契約手続きで、障害を理由に特別な条件を求められる（保証人や火気の利用制限など）」（男性34.1％：30/88人・女性25.5％：14/55人）においては、１割前後少ない。

○全体として、肢体不自由者を中心としてハードのバリアに対して「困ったことがあった」とした人が多いのは予想されるところであったが、障害の種別に関わらず、非常に多くの人たちが、「購入価格または家賃が高い」ことで困ったとしていることが注目される。また、肢体不自由者を含め、「適切な住宅の情報が得られない」・「不動産屋や家主の理解が得られない」・「契約手続きで、障害を理由に特別な条件を求められる（保証人や火気の利用制限など）」など、情報バリア・心のバリア（障害者に対する差別や偏見）に関するところで「困ったことがあった」とした人も決して少なくなかった。

問18－３　住宅を探したり引っ越しをしなかった理由は何ですか。



・「住宅を探したり引越しをしなかった理由」は、「必要がなかった」（82.8％：1599/1932人）とする人がほとんであり、「その他」を含め、他の理由を挙げた人は3.2％（61/1932人）に留まる。（残りは「回答なし」が、14.2％：275/1932人）

・障害種別でみても、聴覚障害者（75.1％:130/173人）がやや低い以外は、全障害で８割以上が「必要がなかった」を理由にあげ、「回答なし」（全体で14.3％：275/1932人）を除き、他の理由を挙げた人の数は、全障害種別において、一桁以下に留まる。（障害種別によるクロス集計表：210ｐ表32）

・年齢別では、「過去１年間に住宅を探したり引越したりした」人が極めて少なかった「０～17歳」（79.6％：39/49人）、及び「65歳以上」（81.0％：307/379人）を含め、ほぼ全年齢帯において「必要がなかった」を８割前後の人が理由として挙げている。

・市区町村規模別では、「必要がなかった」とした人は人口概ね100万人以上の大都市居住者で

わずかに低め（78.6％：363/462人）、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ居住者においてわずかに高め（86.0％：343/399人）である以外には特に差はない。

・性別では、「必要がなかった」を挙げた男性が83.3％（1069/1283人）に対して、女性も、81.5％(525/644人）であり、他の理由を挙げた人がほとんどいなかったことを含め、特に性差はみられない。

○「住宅を探したり引越しをしなかった」人のほとんどは、「引っ越す必要がなかったから」という回答だが、これは、「引っ越す必要があった」人は、その多くが「困ったこと」に直面しながらも、引っ越していったということなのだろうか。引越し後の満足度も含め今後の確認が必要であろう。

問19　住宅（改造）

問19　過去１年間で住宅の改造をしたことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
345	1,740	106	2,191人
15.7％	79.5％	4.8％	100.0％

・「過去１年間で住宅の改造をしたことがある」人は、全体の15.7％（345/2191人）である。

・障害種別では、難病者21.8％(22/101人)、肢体不自由者21.4％(111/518人)、視覚障害者18.0％(43/239人）に多めであり、発達障害者4.2％(2/48人)、知的障害者8.5％(16/188人)、精神障害者8.7％（26/298人）が少なめとなっている。

・年齢別でみると、「０歳～17歳」(6.1％：3/49人）から、「18歳～64歳」(14.4％：248/1720人)、『65歳以上』(22.7％：93/410人）と、基本的には年齢が上のほうが、「過去１年間で住宅の改造をしたことがある」人が多くなる。

・市区町村の規模別では、特に傾向はみられない（最小で人口概ね100万人以上の大都市居住者14.3％：80/561人・最大で人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ居住者16.7％：73/438人)。

・性別による差も、ほとんど見られない。(男性16.3％：235/1446人・女性14.9％：110/740人)

○全体として、「住宅を探したり引越しをする」ことに比べて、住宅の改造のほうが多くおこなわれている実情が、難病・肢体不自由・視覚障害を中心としてうかがわれる。

問19－１　そのとき困ったことがありますか。

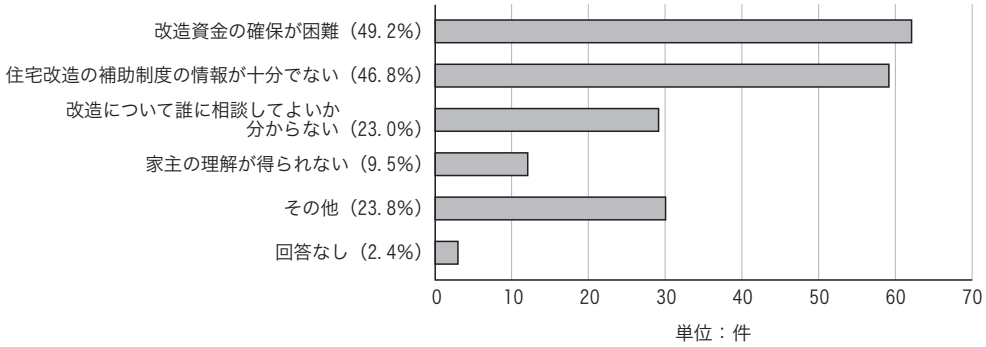
ある	ない	回答なし	合　計
126	193	26	345人
36.5％	56.0％	7.5％	100.0％

・「困ったことがない」人（56.0％：193/345人）の比率のほうが高いとはいえ、３人に１人以上は、「困ったことがある」(36.5％：126/345人）と答えている。

・「困ったことがある」人の比率は、障害種別でかなりばらつきが大きく、聴覚障害者70.0％(21/30人）で非常に高くなり、精神障害者42.3％（11/26人)、肢体不自由者42.3％（47/111人）も高く、知的障害者12.5％（2/16名)、内部障害者22.8％（13/57人）では低めとなっている。

・年齢別では、もともと住宅改造そのものをほとんどしていない「０歳～17歳」を除き、「18歳～64歳」では37.1%（92/248人）、「65歳以上」では35.5%（33/93%）と、特に差はみられない。
・市区町村の規模別では、人口概ね100万人以上の大都市居住者（22.8:%32/80人）、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市居住者（39.7:%52/131人）において「困ったことがある」人はやや高めであり、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ居住者（32.9%：24/73人）、人口５万人未満の小都市Ｂ居住者（29.8%：17/57人）で、やや低めとなっている。
・性別による差はほとんど見られない。（男性36.2%：85/235人・女性37.3%：41/110人）
○「住宅を探したり引越しする」際に比べればやや少ないが、３人に１人が、自宅の改造においても、「困ったこと」に直面している。

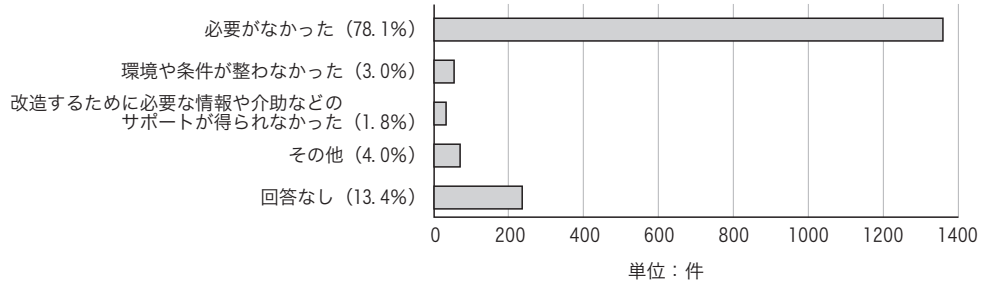
問19－２　困ったことは何ですか。



・「困ったこと」は、「改造資金の確保が困難」49.2%（62/126人）と「住宅改造の補助制度の情報が充分ではない」46.8%（59/126人）が高く、続いて、「その他」23.8%（30/126人）と「改造について誰に相談してよいかわからない」23.0%（29/126人）であり、「家主の理解が得られない」9.5%（12/126人）は比較的少ない。（ただし、回答者総数に占める「戸建て」居住者は、65.9%（1445/2191人）にも及ぶことからは、回答者における賃貸者の比率を勘案する必要がある）
・障害種別でみると、「困ったこと」を多く挙げている肢体不自由者（37.3%:47/126人）においては、全体の傾向とほぼ同じであることが認められるが、その他の障害種別では、対象者の絶対人数が少ないため（０～21人）、個別の傾向を論じることは難しい。（障害種別によるクロス集計表：211ｐ表33）
・年齢別では、「改造資金の確保が困難」は、「18歳～64歳」50.0%（46/92人）と「65歳以上」48.5%（16/33人）でほとんど変わらないが、「改造について誰に相談してよいかわからない」は、「18歳～64歳」（28.3%：26/92人）に比較的多く、「65歳以上」（9.1%：3/33人）ではあまりいない。
・市区町村の規模別では、サンプル数が少ないため、個別の傾向を論じることは難しかった。
・性別では、「家主の理解が得られない」（男性12.9%：11/85人・女性2.4%：1/41人）が女性に少なく、「改造資金の確保が困難」（男性55.3%：47/85人・女性36.6%：15/41人）、「改造について誰に相談してよいかわからない」（男性25.9%：22/85人・女性17.1%：7/41人）などを中心に、男性が高めとなっている。一方で、女性に目立つのは、「その他」（男性20.0%:17/85人・女性31.7%：13/41人）である。

○一番「困ったこと」は、「住宅を探したり引越しをしたりする」ときと同じく、「お金の問題」（改造資金の確保が困難）となっている。

問19－３　改造しなかった理由は何ですか。



・「改造しなかった理由」としては、ほぼ８割の人（78.1%：1359/1740人）が、「必要がなかった」を理由とし、「できる環境や条件が整わなかった」（3.0%：52/1740人）や「改造するために必要な情報や介助などのサポートが得られなかった」（1.8%：32/1740人）を理由として挙げた人は極めて少ない。また、「回答なし」も、13.4%（233/1740人）に留まっている。
・障害種別でみても、最低で７割（71.4%:55/77人＝難病者）から、最高で９割程度（88.6%:39/44人＝発達障害者）の人が「必要がなかった」を理由にあげている。（障害種別によるクロス集計表：212ｐ表34）
・年齢別でみても、そもそもサンプル数が１桁しかない「０～５歳」と「80歳以上」を除けば、最低７割（73.9%：105/142人＝「65歳～69歳」）から、最高９割程度（93.8%：15/16人＝「18～19歳」）までの範囲にある。
・市区町村の規模別でも同様である。（最低77.1%:482/625人＝人口概ね15万人以上100万人未満の中都市居住者・最高80.6%：282/350人＝人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ居住者）
・性別による差もほとんどみられない。（男性79.3%：907/1144人・女性76.0%：450/592人）
○「できる環境や条件が整わなかった」や「改造するために必要な情報や介助などのサポートが得られなかった」等の理由で改造をあきらめた人はほとんどいないようである。

問20　住宅全般についての自由記述

問20　住宅全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

・全体では、439件の回答があった。
・回答内容を障害種別にみてみると、一番回答数が多い肢体不自由者（127/439件：重複を除く）では、「車椅子対応の住宅が少なすぎる（男性、60代）」し、あっても「アクセスできる物件は、ひどく割高になってしまう（女性、30代）」ので、「なかなか自分の希望に合ったものが見つからなかった（女性、30代）」、という声が多い。また、そのため、一般的な賃貸住

宅を、「スロープが無かったので設置（男性、60代）」といった改造で補おうとしても、金銭的問題（「改造費用の補助が少なすぎる（女性､30代）」）という壁に直面する。また、入居時の業者の対応の問題（「不動産屋の時点で門前払いをくらった（男性、40代）」・「保証人の問題など特別な扱いをうけた（男性､50代）」等）なども多い。反面、大家の理解があり、金銭的な問題がなければ、既存の住宅を改造し、困っていることは「全くない（改造しているから）（女性、60代）」という意見もみられる。

・視覚障害者（37/439件：重複を除く）・聴覚障害者（53/439件：重複を除く）では、居室のバリアフリーに加えて、入居や改造の際の情報の入手の困難さやコミュニケーションの問題（「相談する相手を選ぶのに困る（女性、60代、視覚障害）」・「悪徳リフォーム業者に危うくひっかかるところでした（女性、50代、聴覚障害）」・「新築に伴い、いろいろな交渉とか、相談などのコミュニケーションが大変でした（女性、50台、聴覚障害」等）を挙げる人が目立ち、さらに、「視覚障害者が一人ぐらしする時、かしてもらえない（女性、30代、視覚障害）」など、入居時の差別的対応も少なくない実情が伺われる。

・知的障害者（19/439件：重複を除く）・発達障害者（17/439件：知的障害・精神障害との重複を含む）では、両親等との同居を前提として､「特に困った事ない（男性、20代、知的障害）」や「自分の家だし自分の部屋も有り困った事はない（男性､30代、知的障害）」とする記述と、「両親がいなくなったらどこに住むのか心配（男性、30代、知的障害）」とか「親と住んでいるしかないけど、ひとりぐらししたい（男性､10代、発達障害）」という訴えの両方がみられ、「親との同居」で顕在化しにくい潜在的な住居問題への対応の必要性を感じさせるところとなっている。また、同居家族のものとして､「家具等壊すので、新しくしても同じなので、そのままにしている（女性､20代、発達障害）」とか「隣への騒音です。まわりにわかってもらうしかないです。（男性、10代、知的障害・発達障害）」といった記述もみられることからは、住宅そのものというよりは､「同居」や「隣近所との関係」といった問題にも注目しなくてはならないだろう。

・精神障害者（80/439件：重複除く）は、肢体不自由者に次いで記入数が多い。入居時の「精神病の人とは契約できないといわれ、抗議しても『家主がそう言っているから仕方がない』といわれた（男性、30代）」など、「借家について保証人や差別のない公的システムを早く構築してほしい（男性、40代）」という声が多くある。一方で、知的障害者･発達障害者に劣らず、「親と同居の自宅なので別にない（女性、50代）」・「私は親がしますのでわかりません（女性、50代）」・「親が居なくなったとき、今の家は広くて１人では住めないと思う。１人でも住める場所がほしいが、やっていけるか不安（男性、30代）」というように､「親との同居」に関連して住宅問題をとらえる記述も多い。また、住宅そのものの構造等については、いわゆるバリアフリーというよりは、「狭い、音がつつぬけ（がとても気になる）（男性、20代）」、「外の音が聞こえて気になる（男性、40代）」といった訴えが目立つ。

・内部障害者（42/439件：重複除く）においては、「段差をなくすこと（女性、60代）」、「自宅内手すりなどを自由につけられない（男性､60代）」など、住宅の一般的なバリアフリーに関するものが多いが、そのなかに「見た目ではわからないが、人工透析の後は体が重い。歩行困難な者には、公営住宅のエレベーターが有る所に、優先的に入居させて欲しい。（男性、50代）」や「トイレは25年前に、浣腸対応のため、瞬間湯沸し付きの洋式の専用のものを増設した。このような費用の補助制度の活用を広めてほしい。（男性、50代）」など、内部障害特有

のニーズを訴える声がある。また、「風呂、トイレの改造をしたいが費用がない（男性、60代）」・「税金が高すぎる（女性、30代）」等の費用の問題に言及する記述も多く見られる。

・難病者（19/439件：重複除く）では、「住んでいるマンションが古いので、バリアフリー化されていない。（男性、・20代）」や、「バリアフリー用に改築するのに、自己負担が多すぎて、したくてもできない人が多い（男性、40代）」など、他の障害とほぼ共通する訴えのなかに、「障害の進行度によって、器具等かえていかねばならない。（女性、50代）」や、「難病患者は、固定された障害ではないので、障害手帳の等級が低く、それにあわせた金額なので（住宅改造助成の）上限が低く、資金の確保が非常に困難。身体障害とは別に難病障害の制度を確立して頂きたいです。（女性、30代）」といった難病特有の問題への対処を求める声が混じる。

・重複障害者（45/439件：知的障害・発達障害・精神障害の重複を除く）については、他の障害同様のバリアフリーに関する問題や費用の問題等のなかに、「お風呂が狭い。抱っこして入るが、身長は140㎝ぐらいあり、座ることもできないので、洗い場がギリギリの状態である。マンションに住んでいるので改造もむずかしい。今はまだいいが、これから先、器具等を使用しようと思っても、無理か…。保護者も高齢になってくると大変（女性、10代、肢体不自由・視覚障害・知的障害）」や、「子供の体が大きくなり、お風呂に困り、洗面所を小さくして浴槽を大きくした。気管切開をしている為、抱きかかえて２～３名介助が必要の為、洗い場がまた狭い。玄関に車椅子を入れるので狭い。（女性、20代、肢体不自由・知的障害・言語障害）」などの重度心身障害者の家族のものと見られる訴えが目に付いた。

○全体として、「困ったことへの対応」としては、「雨戸の開閉をシャッターに変更、戸棚が少なく不便だったので改造（女性、60代、視覚障害）」、「玄関出入り口の段差（階段）へリフトを設置した。（男性、60代、肢体不自由）」などの「ハード面の改造」が多くあげられている。「過去１年間で住宅の改造をした人」が、全体の15.9%（345/2191人）と多く（問19）、また、その際に「困ったこと」の筆頭として「改造資金の確保が困難（62/126人：49.2%）」があげられていること（問19-2）を併せ考えれば、住宅問題の「困ったこと」の有効な解決手段として「改造」があり、そのための二次的障壁となっている資金面を支援する施策が、まず求められているのではないだろうか。一方で、「あきらめた。（男性、30代、肢体不自由）」、「ある程度だきょうした。（男性、20代、肢体不自由」、「せまいがしんぼうしている。（女性、40代、肢体不自由・知的障害）」といった消極的解決も目に付き、また、「他の人に相談しました（女性、50代、視覚障害）」・「苦情を伝えた」（女性、40代、肢体不自由・言語障害）」等の対応が、必ずしも満足のいく結果をもたらしていない様子も伺われる。その意味からは、資金面の支援に加えて、コミュニケーション支援や情報保障を含めた広い意味でのエンパワメントや権利擁護のための支援活動や、不動産業界やリフォーム業界に対する積極的な啓発活動も必要となるといえよう。

エ　生活用品

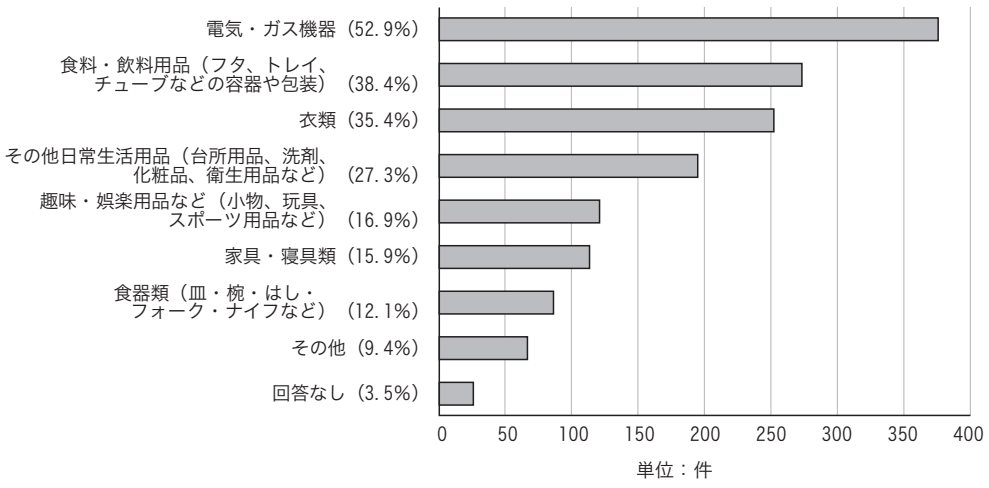
問21　身の回りの日用品

問21　過去１年間で、身の回りの日用品（衣類、食料用品、家具、電気・ガス機器、その他日常生活用品）を使用して困ったことはありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
711	1,374	106	2,191人
32.5%	62.7%	4.8%	100.0%

・「困ったことがない」人（62.7%：1374/2191人）の比率のほうが高いが、３人に１人は、「困ったことがある」（32.5%：711/2191人）と答えている。
・「困ったことがある」人の比率は、視覚障害者56.5%（135/239人）、聴覚障害者44.8%（90/201人）、難病40.6%（41/101人）、言語障害者37.5%（3/8人）、肢体不自由者35.5%（184/518人）、精神障害者27.5%（82/298人）、が高めで、知的障害者22.3%（42/188人）、内部障害者16.1%（58/360人）、発達障害者14.6%（7/48人）の順となっている。
・年齢別にみると、18～64歳（34.1%：587/1720人）と３人に１人、０～17歳（24.5%：12/49人）と65歳以上（26.3%：108/410人）が、４人に１人が使用して困ったことがあると回答している。
・市区町村の規模別では、人口概ね100万人以上の大都市（40.6%：228/561人）、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市（32.5%：257/791人）に高めで、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ（29.7%：130/438人）、人口５万人未満の小都市Ｂ（24.2%：88/363人）と、規模が小さいほうが困ったことがある人の率が減っている。
・性別に関しては、女性（37.6%：278/740人）の方が男性（29.9%：433/1446人）より、7.7%困った率が高くなっている。

問21－１　使用して困ったことのある日用品はどれですか。



・困ったことのある日用品では、「電気・ガス機器」52.9%（376/711人）が一番多く、次いで「食料・飲料用品（フタ、トレイ、チューブなどの容器や包装)」38.4%（273/711人)、「衣

類」35.4%（252/711人)、「その他日常生活用品（台所用品、洗剤、化粧品、衛生用品など)」27.3%（194/711人)、「家具・寝具類」15.9%（113/711人)、「趣味・娯楽用品など（小物、玩具、スポーツ用品など)」16.9%（120/711人)、「食器類（皿・椀・はし・フォーク・ナイフなど)」12.1%（86/711人）の順となっている。

・肢体不自由者は、「衣類」49.5%（91/184人)、「食料・飲料用品」43.5%（80/184人)、「電気・ガス機器」38.0%（70/184人）となっている。

・視覚障害者は、「電気・ガス機器」71.9%（97/135人)、「食料・飲料用品」51.1%（69/135人)、「生活用品」33.3%（45/135人)、「衣類」31.1%（42/135人）となっており、他の項目よりも多く困ったとあげている。

・聴覚障害者では、「電気・ガス機器」66.7%（60/90人）が他よりも多く困ったとあげている。

・知的障害者は、「衣類」50.0%（21/42人)、「電気・ガス機器」38.1%（16/42人)、「食料・飲料用品」33.3%（14/42人）を３人に１人以上があげている。

・発達障害者は、サンプル数が少ないが、「電気・ガス機器」71.4%（5/7人）を多くあげている。

・内部障害者は、「食料･飲料用品」50.0%（29/58人)、「電気･ガス機器」41.4%（24/58人）を、半数近くの人があげている。

・難病に関しては、「食料・飲料用品」の項目に関して、51.2%（21/41人）の人が、困ったこととしてあげている。

・０歳～17歳では、「衣類」66.7%（8/12人)、「電気・ガス機器」41.7%（5/12人）に多くの回答があった。

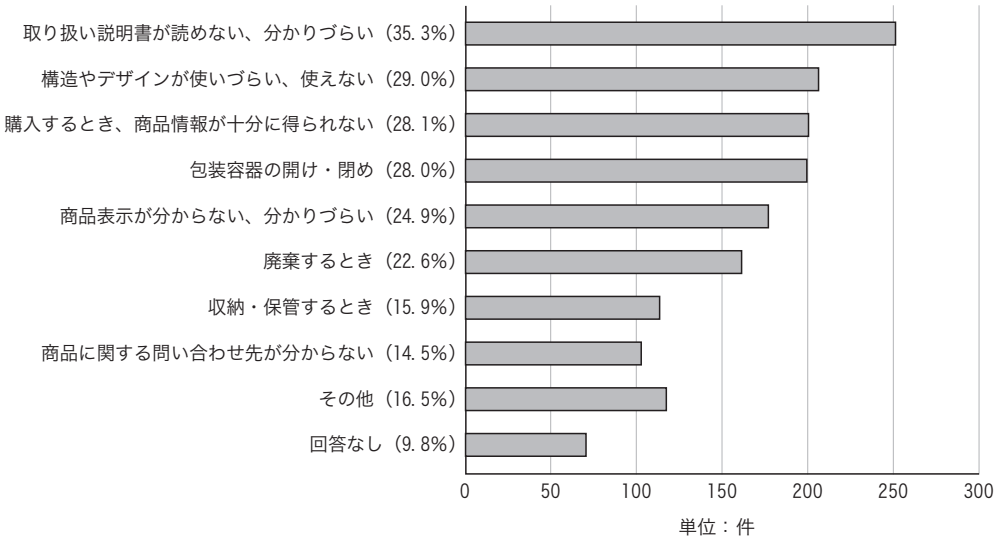
・18歳～64歳では、「電気･ガス機器」52.5%（308/587人)、「食料･飲料用品」38.5%（226/587人)、「衣類」36.8%（216/587人）となっている。

・65歳以上では、「電気・ガス機器」57.4%（62/108人)、「食料・飲料用品」38.9%（42/108人)、「その他日常生活用品」25.9%（28/108人）となっており、どの年代にも困ったことのある日用品としてでてくるのは、「電気・ガス機器」であった。

・市区町村の規模別では、大きな差は見受けられなかった。

・性別では、大きな差は無かった。「電気・ガス機器」（女性54.0%：150/278人・男性52.2%：226/433人)、「食料・飲料用品」（女性41.7%：116/278人・男性36.3%：157/433人)、「衣類」（女性34.5%：96/278人・男性36.0%：156/433人）となっている。

問21－２　困ったことは何ですか。



・困った内容で、一番多かったのは、「取り扱い説明書が読めない・分かりづらい」35.3%(251/711人)、「構造やデザインが使いづらい・使えない」29.0%（206/711人)、「購入するとき、商品情報が十分に 得られない」28.1%（200/711人)、「包装容器の開け・閉め」28.0%(199/711人)、「商品表示が分からない、分かりづらい」24.9%（177/711人）が、約４人に１人以上があげている項目である。
・肢体不自由者では、「包装容器の開け・閉め」46.7%（86/184人)、「構造やデザインが使いづらい、使えない」42.9%（79/184人）の、操作が伴う事項に多く回答があった。
・視覚障害者では、「取り扱い説明書が読めない、分かりづらい」82.2%（111/135人)、「商品表示が分からない、分かりづらい」60.7%（82/135人)、「購入するとき、商品情報が十分に得られない」46.7%（63/135人）など、視覚表示に関わる項目に多くの回答があった。
・聴覚障害者では、「購入するとき、商品情報」43.3%（39/90人)、「取り扱い説明書が読めない、分かりづらい」30.0%(27/90人）など、音声を含めての情報入手に関する項目に、困ったことが多くあげられた。
・知的障害者では、「取り扱い説明書」42.9%（18/42人)、「購入するとき、商品情報」28.6%(12/42人)、「構造やデザインが使いづらい」23.8%（10/42人）が、約４人に１人以上、困ったこととしてあげている。
・発達障害者と、精神障害者は下記のように困ったことは、「取り扱い説明書」(42.9%：3/7人）(25.6%：21/82人)、「商品に関する問い合わせ先」(28.6%：2/7人）(17.1%：14/82人)、「購入するとき、商品情報」(14.3%：1/7人）(25.6%：21/82人）と、使用前の状況での困ったことを多くあげられている。
・内部障害者では、「包装容器の開け・閉め」37.9%（22/58人)、「構造やデザインが使いづらい」17.2%（10/58人）など、操作性に関係する項目に困ったことがあがっている。
・言語障害者の場合、回収が少ないので全体像を把握することは困難であるが、本分野の質問項目であれば、障害のない人の回答に近いかもしれない。(障害種別によるクロス集計表:213ｐ表35)

・０歳～17歳では、「取り扱い説明書」41.7%（5/12人）、「構造やデザインが使いづらい」33.3%（4/12人）となっている。
・18歳～64歳では、「取り扱い説明書」34.8%（204/587人）、「構造やデザインが使いづらい」31.0%（182/587人）は、大きく変わらないが、「商品情報が不十分」27.4%（161/587人）、「表示が分からない」23.7%（139/587人）が増えてきている。更に、65歳以上となると更に、「取り扱い説明書」38.9%（42/108人）、「商品情報が不十分」34.4%（37/108人）、「表示が分からない」33.3%（36/108人）が、増加している。
・市区町村の規模別では、大きな差は見受けられなかった。
・性別による集計では、男女とも、「取り扱い説明書が読めない・分かりづらい」（女性35.3%：98/278人・男性35.3%：153/433人）に一番回答が多かった。続いても、男女とも「構造やデザインが使いづらい」（女性33.1%：92/278人・男性26.3%：114/433人）であった。

問21-３　生活用品全般についての自由記述

問21－３　生活用品全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

生活用品に関しては、434件の自由意見が寄せられている。大別すると、１）事前情報・アフターフォロー、２）取り扱い説明書、３）包装・容器、４）操作性、５）廃棄、に関して集約された。これは、日本が国際標準化機構（ＩＳＯ）で、発行されているＩＳＯ／ＩＥＣガイド71（高齢者及び障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針）で整理されている配慮点と合致している。また、５）の操作性に関する記入では、下記の製品が取り上げられている。

ガス台、家電（洗濯機・冷蔵庫）、電器のブレーカー、座椅子、たんすなど、家族複数で使用するものから、パソコン、カメラ、爪きり、手袋、フォークナイフ、糸通し、ペットボトルなど個人で使うものまで幅広く記載されている。

複数で使うものでは、自分の身体特性にあっていないなど、物理的な不便さに比べ、個人で使うものに関しては、物理的な不便さに加え、「あうデザインがない」などの、感性的な指摘もあった。

■■自由記述の紹介

■困ったこと

【事前情報・アフターフォロー】

・どこのメーカーも同じと思いますが、説明書にＦＡＸ番号が記載されていない。（男性、60代、聴覚障害）
・賞味期限がわからない。（男性、50代、視覚障害）
・ショッピングカーの使いやすい物が見つからず困った。（女性、60代、内部障害）
・音声の出る、ビデオデッキが故障して使えなくなったが、新しく購入しようにも今は、そういう製品が製造されていない。（女性、40代、視覚障害）

【取り扱い説明書】
・説明書を読んでも分かりづらい。（男性、30代、 肢体不自由）
・説明書が英語で書いてあり使い方がわからない（女性、40代、肢体不自由）
・説明文が小さくて読めない。説明文が多すぎて理解が得られない。（男性、70代、肢体不自由）
・説明書が専門用語ばかりで理解できない（女性、60代、聴覚障害）
【包装・容器】
・握力が少ないのでフタがこまる。（男性、50代、肢体不自由）
・牛乳パックの開け口が左右分からない（男性、60代、視覚障害）
・色、種類（のみもの、アルコールなど）がわからない。（女性、30代、視覚障害）
【操作性】
・自分で温める力がない為、手袋をしても手のみ冷えて耐へがたい。（男性、70代、肢体不自由）
・蛍光灯やエアコン等に手がとどかない。日常生活にヘルパーは使っていないが、蛍光灯の交換や、たまの大掃除にヘルパーを使いたい。（男性、30代、肢体不自由）
・ズボンのホックとめづらい（フロントホックのブラジャーが少ない。（女性、30代、肢体不自由）
・デジカメのシャッターが硬かった（男性、20代、肢体不自由）
・構造が健常者中心に造られているので色々困るものがある。（男性、50代、肢体不自由）
・使いやすい生活用品は福祉用品が多く値段が高く助成がない。（男性、30代、肢体不自由）
・ガス台が高く、なべの中が見えない。（女性、50代、肢体不自由）
・電動車イスが故障すると、自分の体に合っていない代車になってしまう（女性、40代、肢体不自由）
・手が不自由なのでボタン、ジッパーが使いやすいものが、あまりない（男性、20代、肢体不自由・知的障害）
・片手でも扱える用品が増えれば有り難いと思います。（女性、30代、肢体不自由）
・炊飯器の内がまに、さわれる目盛りがなくなった。（女性、60代、視覚障害）
・電気製品のデジタル標示が音声がない為、操作が出来ずこまっている。（男性、50代、視覚障害）
・視覚障害用に簡単なしくみの生活用品にしてほしい。（男性、70代、視覚障害）
・突然大きな音を出す機器を知らず操作し周囲からひんしゅくをかうことがある。（男性、40代、聴覚障害）
・カメラのフィルムの入れ方が分かりづらかった。（男性、30代、知的障害）
・電気製品の機能が多すぎて分かりにくい（男性、10代、知的障害）
【廃棄】
・電家製品の廃棄をする時は力もなく他の人に相談しにくく、処分に困る。（女性、50代、視覚障害）

■とった行動・その結果

とった行動には、大別すると、１）あきらめる、２）周りの人に頼む、３）メーカーに相談

する、４）自分で工夫する、に分かれた。
・あきらめている・がまんしている（多数）
・人に頼んでいる。（多数）
・説明書を読んでも分かりづらく会社側に説明書の改善を求めた。（男性、30代、 肢体不自由・他）
・メーカーに相談した。（男性、20代、肢体不自由・他）
・自分で点字表示をした（男性、50代、視覚障害・他）
・販売店に聞く（男性、70代、視覚障害・他）

■具体的な提案

具体的提案に関しても、「困ったこと」と同様に、下記の分類ができた。ただし、「廃棄」に関する具体的提案は出てこなかった。

【事前情報・アフターフォロー】
・パソコンが出来ないため、便利な生活用品情報を得られる無料の所が行政にほしい。（女性、70代、肢体不自由）

【取り扱い説明書】
・説明書を読んでも分かりづらく会社側に説明書の改善を求めた。（男性、30代、 肢体不自由）
・電気製品等の取扱い説明書が、はじめから音声訳もしくはパソコンで読み取れるものであるようにしてほしい。（男性、60代、視覚障害）
・点字の説明書がほしい（男性、50代、視覚障害）

【包装・容器】
・点字の表示をつけてほしい。（女性、30代、視覚障害）
・片手でも扱える用品が増えればと思う。（女性、30代、肢体不自由）

【操作性】
・暖房つきの手袋がほしい。（男性、70代、肢体不自由）
・もう少し大きい操作ボタンを作ってほしい（女性、30代、肢体不自由）
・もっとユニバーサルでほしい。（男性、60代、肢体不自由　他）
・家電には音声又は点字ガイドを要望する。（女性、50代、視覚障害）
・ケイタイ電話など、使い方が複雑で使いこなせない。機能が多すぎ！　もっとカンタンに使えるように設計して欲しい（女性、40代、聴覚障害）
・聴障者を配慮した製品が少ない様に感じる。例えば、電子レンジの音など、音で知らせるものを代用としてランプやバイブレーターを使うなど、全ての製品にユニバーサルデザインに工夫して欲しいと思います。（男性、40代、聴覚障害）

オ　災害時、事故発生時などの緊急時の対応

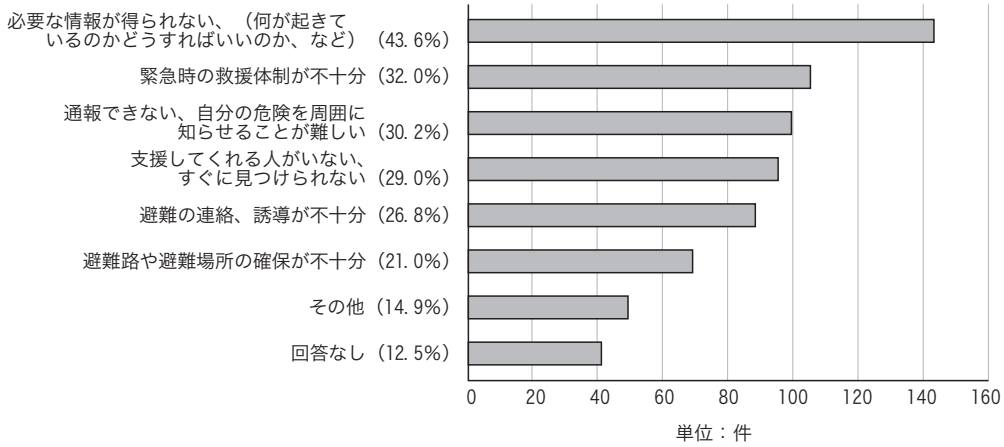
問22　災害や事故、緊急避難、犯罪被害など急な対応が必要とされる経験

問22　過去３年間で、災害や事故、緊急避難、犯罪被害など、急な対応が必要とされる経験をしたことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
328	1,792	71	2,191人
15.0%	81.8%	3.2%	100.0%

・「災害や事故、緊急避難、犯罪被害など急な対応が必要とされる経験をしたことがある」人は、全体の15.0%（328/2191人）である。
・障害種別でみると、平均より１割以上多いのが、聴覚障害者27.9%（56/201人）であり、視覚障害者10.9%（26/239人）は、平均よりやや少なく、知的障害者8.5%（16/188人）、発達障害者4.2%（2/48人）はかなり少ない。あとの障害種別はほぼ平均に近い。
・年齢別で「経験をしたことがある人」をみると、「０～17歳」では、少なめ（6.1%:3/49人）であり、「18～64歳」では平均的（15.8%:272/1720人）、「65歳以上」でも、やや少なめ（12.2%:50/410人）となっている。
・市区町村の規模別でみると、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市居住者において、平均よりやや少なめ（12.8%:101/791人）、人口概ね100万人以上の大都市居住者において、やや多め（17.3%：97/561人）であるが、大きな差ではなく、特に傾向といったものも見られない。
・性別による差も、ほとんどみられない（男性15.8%：228/1446人・女性13.4%：99/740人）。
○全体として、「災害や事故、緊急避難、犯罪被害など急な対応が必要とされる経験をしたことがある」人は、障害種別・年齢・市区町村規模別・性別に関わらず、15%前後である。

問22－１　困ったことは何ですか。



・「困ったこと」として、半数近くの人が、「必要な情報が得られない（何が起きているのか、どうすればいいのか、など）」43.6%（143/328人）をあげている。続いて、「緊急時の救援体制が不十分」32.0%（105/328人）、「通報できない、自分の危険を周囲に知らせることが難しい」30.2%（99/328人）、「支援してくれる人がいない、すぐにみつけられない」29.0%（95/328

人）が僅差で並び、「避難の連絡、誘導が不十分」26.8%（88/328人）、「避難場所や避難場所の確保が不十分」21.0%（69/328人）と続いている。

・障害種別でみると、「必要な情報が得られない（何が起きているのか、どうすればいいのか、など）」を第１位としたのは、聴覚障害者71.4%（40/56人）と視覚障害者50.0%（13/26人）であり、「緊急時の救援体制が不十分」を第１位としたのは、難病者46.2%（6/13人）と肢体不自由者36.3%（29/80人）である。「通報できない、自分の危険を周囲に知らせることが難しい」と「支援してくれる人がいない、すぐにみつけられない」を第１位とした障害はない。また、重複障害者は各項目にわたり「困ったこと」とした比率が高めであり（最大54.3%：19/35人～最低34.3%：12/35人）、内部障害者では、逆に少なめとなっている（最大27.7%：13/47人～最低10.6%：5/47人）。（障害種別によるクロス集計表：214ｐ表36）

・年齢別では、「18～64歳」、「65歳以上」とも「困ったこと」は全体とほぼ同じ順位となっており、（「65歳以上」では、「緊急時の救援体制が不十分」が１位であるが（40.0%：20/50人）２位との差は１人である）。特に年齢による差はみられない。

・市区町村の規模別では、全区分において、「必要な情報が得られない（何が起きているのか、どうすればいいのか、など）」が、第１位、「避難路や避難場所の確保が不十分」が第６位であり、あとの項目も、ほとんど全体と同じ順序となっている。各項目を「困ったこと」としてあげている比率は、人口概ね100万人以上の大都市居住者がもっとも高い。ただし、各項目を「困ったこと」としてあげている比率は、「必要な情報が得られない（何が起きているのか、どうすればいいのか、など）」を除き、人口概ね100万人以上の大都市居住者に最も高く（単純平均で9.1%）、人口５万人未満の小都市Ｂ居住者で最も低くなっており、全体としても、都市規模が大きいほうが、「困ったこと」を感じる比率が高くなる傾向が伺われる。

・性別では、男女ともほぼ全体と同じ順序で並ぶが、女性の２位には、「支援してくれる人がいないすぐに見つけられない」（男性28.1%：64/228人・女性31.3%：31/99人）となっており、「困ったこと」としてあげる比率も女性のほうがやや高めである（3.2%）。また、同じく女性のほうが比率が高い項目として、男女とも同じく１位であるが、「必要な情報が得られない（何が起きているのか、どうすればいいのか、など）」（男性42.1%：96/228人・女性46.5%：46/99人）がある（4.4%）。この２項目を除くと、男性のほうが、各項目を「困ったこと」としてあげている比率がやや高めとなっており（単純平均で3.9%）、最も差が開くのは、「避難経路や避難場所の確保が不十分」（男性25.4%：58/228人・女性11.1%：11/99人）である。

○全体として、障害種別と男女差により若干の順位の差があり、また、都市の規模が大きくなるほど、「困ったことがあった」比率は高めとなっているが、押しなべて、障害により必要となる災害時の情報保障と緊急連絡・救援体制が共通かつ一番「困ったこと」であるとされている。一般的な災害対策としての避難誘導や避難場所の確保に加えて「災害時要援護者の防災対応」が求められているといえるだろう。

問22－２　災害時、事故発生時などの緊急時の対応についての自由記述

問22－２　災害時、事故発生時などの緊急時の対応について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

・全体で、265件の回答があった。
・回答内容を障害種別でみてみると、肢体不自由者（56/265件：重複を除く）では、「町内や区や市で障害者の把握ができていないので、早期調査と救出方法などの通達を望む（女性、70代）」声や、公共機関による「災害時用（救援用）の名簿の作成（男性、50代）」、「災害時にすばやく障害者や高齢者への介助も含めた対応ができる拠点（男性､30代）」等の災害時要援護者のためのシステム整備を求める声が多い。また､「マンションのため、停電になるとエレベーターが使えず、階下に降りられない（女性、10代）」､「車からの脱出。歩行困難のため背負われて移動した（男性､50代）」など、障害者の地域生活及びその生活空間の広がりに応じた災害時の対応も求められている。
・視覚障害者（23/265件：重複を除く）では、「どこへ逃げたらいいのかわからない（男性、50代）」､「電車の事故で、情報が正しく伝わらなくて、どうしてよいのか困った（女性、40代）」､「災害時については、視覚障害者の避難所への誘導、避難所での生活圏の確保等きめ細かな対策が求められます（男性、60代）」といった災害･事故等の際の情報及びコミュニケーション保障と適切な避難誘導・避難場所の確保を求める声が多い。
・聴覚障害者（44/265件：重複を除く）では、災害時においては、「緊急又災害の情報が聴覚障害者には伝わらない（女性､70代）」ため「何が起きているか、どうすればよいのか聴覚障害者には不明（男性､50代）」になってしまう、という問題を指摘する声が大きな比率を占めている。また、事故等の際においては、１１０番・１１９番通報が出来にくいことが多く問題となっており、その代替策についても､「１１０番通報にメール１１０番（ケイタイ）を使ったが、すごく時間がかかった。（女性、30代）」「FAX１１９番もあるが、利用しにくい。すばやくできない。１１９番メールがあると便利。（男性、20代）」などの改善が求められている。
・知的障害者（13/265件：重複を除く）・発達障害者（7/265件：知的・精神障害との重複を含む）では､「まだ体験していないが、ひとりの時に起ったらどうしていいかわからない（男性、30代）」､「グループホームは、夜は世話人がいないので、なにかあれば心配です。（女性、60代）」､「何かあっても一人では対応できない（男性、30代）」など、これから災害時や事故がおこったときの不安が多く訴えられ、その対策として、「（事故の際）こんなときだれか来てくれたらいい（男性、20代）」､「緊急時は介助者に訴えている（男性、40代）」など、見守り等の介助や人的支援を求める声がある。また、発達障害者は、記述の総数は少ないが､「避難所などでの共同生活は、できないので心配です。（男性、10代）」と､「そのような人たちや家族で集まれる場所を確保してほしい。（男性、10代）」と求める声が中心であり、実際に災害にあったが、自閉症の特性に配慮した避難所がなかったので、避難を断念したという家族の切実な訴えも複数あることには留意する必要がある（男性、10代で２件）。
・精神障害者（27/265件）では､「地しんに出会って電車が動かなく成ってしまい、帰るのに情報が少なくて困った。（男性、50代）」･「市営住宅老きゅう化の為、強風や大雨、地震がくると不安でしかたがない。（男性、50代）」という一般的にも多い訴えが中心となっているが、「じしんがあったとき、心が不安定になったので、心のカウンセリングをせんもんしょくの人がしてほしいと思った。（男性、30代）」とか､「骨折のとき、一般総合病院へ救急車で運ばれたが、精神障害を理由に治療を拒否された。（男性、40代）」などの精神障害の特有の問題の構造が垣間見える訴えも散見される。

・内部障害者（27/265件）の記述の多くは、災害時における医療的対応や補装具の問題で占められている。「インスリンが無ければ生きていけない。（男性、50代）」、「災害時、透析のことを一番心配します。（女性、50代）」あるいは、「食料よりオストメイトのパウチの確保が大切（男性、60代）」は、切実かつ具体的であり、災害時における内部障害者の医療体制の確保や必要な補装具の地域での備蓄体制が強く求められている。
・難病（9/265件）では、「薬の備蓄や、薬をもらえるところが少ない。特に特殊な薬において。（男性、40代）」など災害時の特殊な医療的対応に不安を訴える声のほか、「発作時に声が出せなくなるため（呼吸困難）どうやって、一人暮らしで緊急連絡できるか分からない。（男性、30代）」や「災害時、事故発生時に“置き去り”状態になる。地域で暮らす、当たり前に暮らすとは、何なのか？（男性、30代）」という訴えが目に付く。
・重複障害者（51/265件：発達・知的・精神障害の重複を除く）では、「一人では対応できないので、人の助けが必要（男性、10代、肢体不自由・視覚障害・知的障害・精神障害）」といった災害時の救出体制、「災害時避難所での生活ができるかどうか不安です。（男性、20代）」などの避難場所の問題、「人工透析治療中の災害について不安がある。（女性、40代、肢体不自由・内部障害）などの医療的対応など、各障害においてあげられた問題が網羅的に記述されている。

○全体として、「困ったこと」があっても、「すぐには動けない→あきらめた。（女性、50代、肢体不自由・難病）」といった結果に終わったため、その「困った」の経験から今後の対応のための施策を求めるという記述が多くみられる。大別すれば、災害時要援護者の名簿や救援体制のシステムの整備、災害・事故等の際のコミュニケーション及び情報保障と適切な避難誘導・避難場所の確保、薬やパウチの確保を含む医療的対応にわけられるが、その多くは、一般の防災対策ではカバーできない障害特有のニーズとなっており、災害時要援護者のための施策の策定と推進が求められているといえる。

Ⅱ　情報・コミュニケーション

ア　マスメディア（テレビ、新聞など）

問23　テレビ

問23　あなたはテレビを見ますか。（視聴しますか）

見る	見ない	回答なし	合　計
2,047	89	55	2,191人
93.4%	4.1%	2.5%	100.0%

・「見る」人は、93.4%（2047/2191人）で、ほとんどの人がテレビを見ている。
・障害種別にみても、言語障害者100%（8/8人）、内部障害者99.4%（358/360人）、難病98.0%（99/101人）、聴覚障害者96.5%（194/201人）、肢体不自由者93.5%（484/518人）、精神障害者91.3%（272/298人）、知的障害者91.0%（171/188人）、発達障害者89.5%（43/48人）、視覚障害者88.3%(211/239人）とすべての障害でほとんどの人がテレビを視聴している。最も

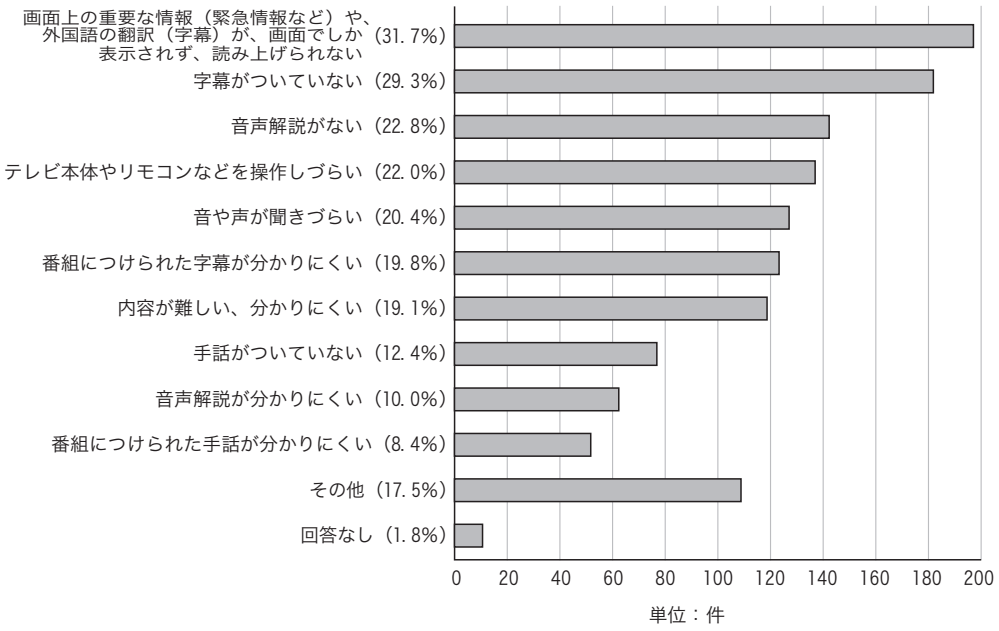
割合が少ない視覚障害者でも88.3%であり、テレビが日常生活に深く根付いていることがわかる。

問23－１　テレビを見て（視聴して）困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
622	1,333	92	2,047人
30.4%	65.1%	4.5%	100.0%

・テレビを見ている人のうち、テレビを見て（視聴して）困ったことがあった人は、30.4%（622/2047人）で、なかった人は、65.1%（1333/2047人）であった。
・困ったことがあった人の障害種別の内訳は、聴覚障害者87.6%（170/194人）、視覚障害者75.8%（160/211人）、言語障害者37.5%（3/8人）、発達障害者27.9%（12/43人）、難病24.2%（24/99人）、精神障害者22.1%（60/272人）、知的障害者19.9%（34/171人）、肢体不自由者13.0%（63/484人）、内部障害者10.3%（37/358人）であり、当然のことであるが、聴覚と視覚の感覚障害のある人々がテレビを見て困ったことがあると答えている人が多い。また、言語障害者も多いことは想像できるが、内部障害者の場合もテレビを見て何に困っているのかが興味深い。

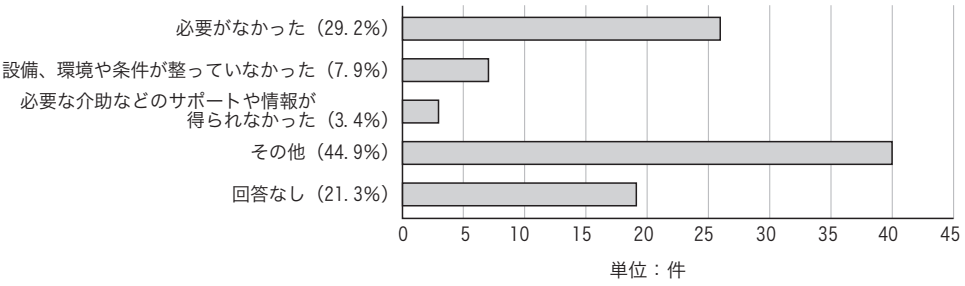
問23－２　困ったことは何ですか。



・困ったことを分析してみると、聴覚障害者で困ったことで多かったのは、「字幕がついていない」90.6%（154/170人）が圧倒的に多く、視覚障害者の場合は、「音声解説がない」77.8%（124/160人）、「画面上の重要な情報（緊急情報など）や、外国語の翻訳（字幕）が、画面でしか見られない」76.3%（122/160人）の２つが突出している。言語障害者は、サンプル数が少なく、結論的なことは言えない。サンプル数が一定数あるもので障害別に目立ったものは、知的障害者と精神障害者で「内容が難しい、分かりにくい」と答えた人が多かったことである（それぞれ、58.8%（20/34人）、35.0%（21/60人））。また、「テレビ本体やリモコンなど

を操作しづらい」についても、肢体不自由者41.3%（26/63人）、知的障害者32.4%（11/34人）、視覚障害者29.4%（47/160人）が理由としてあげている。（障害種別によるクロス集計表：215ｐ表37）

問23－３　テレビを見ない（視聴しない）理由は何ですか。



・テレビを見ない理由で一番多かったのは、「その他」44.9%（40/89人）であり、特段の理由はないようである。（障害種別によるクロス集計表：216ｐ表38）

問24　新聞、雑誌

問24　あなたは新聞、雑誌を読みますか。（点訳･音訳（朗読）サービスを利用して読んだり、点字新聞や点字雑誌を購読することも含む。）

読む	読まない	回答なし	合　計
1,848	258	85	2,191人
84.3%	11.8%	3.9%	100.0%

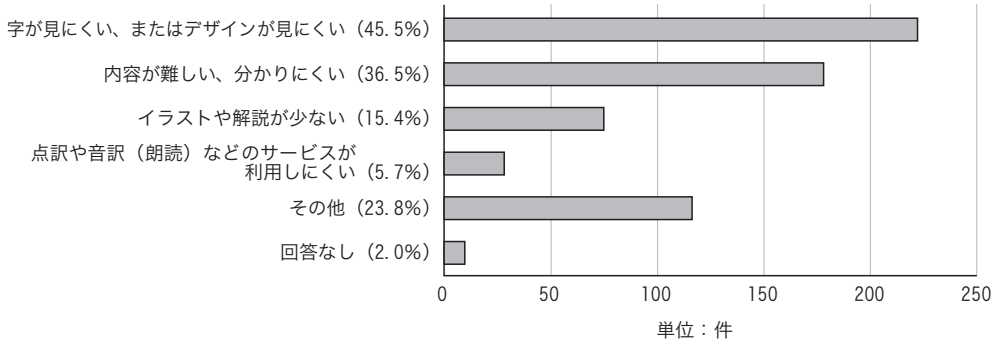
・「読む」人は、84.3%（1848/2191人）で、ほとんどの人が新聞、雑誌を読んでおり、「読まない」人は、少数（11.8%：259/2191人）である。
・「読まなかった人」を障害種別にみると、知的障害者31.9%（60/188人）、発達障害者29.2%（14/48人）、精神障害者14.4%（43/298人）、言語障害者12.5%（1/8人）、視覚障害者11.3%（27/239人）、難病9.9%（10/101人）、肢体不自由者8.5%（44/518人）、内部障害者1.9%（7/360人）、聴覚障害者1.0%（2/201人）であった・

問24－１　新聞、雑誌を読んでいて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
488	1,255	105	1,848人
26.4%	67.9%	5.7%	100.0%

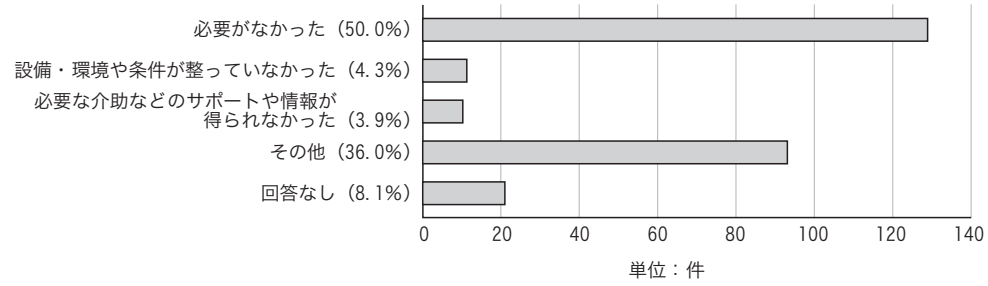
・「読む」人のうち、新聞・雑誌を読んでいて「困ったことがある人」は、26.4%（488/1848人）で、「困ったことがない人」は、67.9%（1255/1848人）で困ったことがある人は多くはない。

問24－２　困ったことは何ですか。



・困ったことがある人の内訳は、「内容が難しい・分かりにくい」36.5%（178/488人）、「イラストや解説が少ない」15.4%（75/488人）、字が見にくいまたはデザインが見にくい」45.5%（222/488人）、「点訳や音訳（朗読）などのサービスが利用しにくい」5.7%（28/488人）となっており、読む人のなかでも内容がわかりにくいと感じている人が多いことがわかる。
・「内容が難しい・分かりにくい」と答えた人を障害種別にみると、発達障害者100.0%（7/7人）、知的障害者84.4%（27/32人）、言語障害者66.7%（2/3人）、聴覚障害者58.3%（35/60人）、精神障害者50.0%（29/58人：）、肢体不自由者30.5%（29/95人）、難病26.9%（7/26人）、内部障害者20.4%（11/54人）、視覚障害者5.6%（5/90人）であり、高次脳機能の障害のある人々は、新聞・雑誌を読んでいても、内容の難しさを感じていることがわかる。また、特筆すべきことは、聴覚障害の場合も同じ訴えをしている人が多いことである。（障害種別によるクロス集計表：217ｐ表39）

問24－３　新聞、雑誌を読まなかった理由は何ですか。



・新聞・雑誌を読まなかった人に対する、なぜ、読まなかったかを質問した結果は、「必要がなかった」50.0%（129/258人）、「設備・環境や条件が整っていなかった」4.3%（11/258人）、「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」3.9%（10/258人）の順であり、設備や介助などの環境面の問題は少ない。（障害種別によるクロス集計表：218ｐ表40）

問25　マスメディアの利用についての自由記述（ラジオも含め）

問25　ラジオも含め、マスメディアの利用について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

新聞・雑誌に関して困ったことについて、上記の「内容が難しい、分かりにくい」、「イラストや解説が少ない」、「字が見にくい、またはデザインが見にくい」、「点訳や音訳（朗読）などのサービスが利用しにくい」以外に多かったものは、放送の内容についての問題である。障害に対する無理解や偏見の助長を懸念する声が多かった。特に、精神障害の人々は、犯罪と精神障害を結び付けられることに対する危惧の声が多かった。

・メディアの一方的な考えや偏りが報道され、メディア側からの都合良い情報があまりにも多い。メディアと視聴者の双方性と専門家による討論を交えるべきと思う。（男性、30代、肢体不自由）
・マスコミはすべて表現の自由をたてにして一方的に情報、情報といいながらやはりマスコミ関係者の主観による偏向があると思う。したがってマスコミは自分にとってあまりありがたい存在ではない。（男性、60代、視覚障害）
・ドラマなどで「手話」が大々的に取り上げられ、世間には聴覚障害者＝（イコール）手話という思い込みが根付いてしまっている。時には手話が出来ない方が悪い（おかしい）と考えている健聴者もいる。非日常的な事に魅かれる心理は分かるが、たとえドラマであっても、世間への影響を考えて放送して欲しい。手話を使う人、車イスの人、全盲の人などだけでなく、補聴器や口話、読話を使う人、ツエを使う人、色盲や視野の狭い人も、同じように不自由しているのであるから、そんな人達への介助法や理解を求めるドラマも作って欲しい。障害を比べて欲しくないのです。（女性、40代、聴覚障害）
・犯罪と精神障害を結びつける報道が困る。偏見を強めてしまう。（男性、40代、精神障害）
・１型糖尿病に関する報道で「若年性糖尿病」「小児糖尿病」「重症な糖尿病」とアナウンスされることが多いが、現在はそのような呼び方はしていない。（女性、30代、難病）

また、視覚障害の人々からは、テレビの解説放送に関する要望が多かった。

・テレビで「ごらんのとおりです」と字幕だけで情報を流されても視覚障害者にはわかりづらい。（女性、30代、視覚障害）
・ＴＶで字幕のみで「あて先はこちらです。」で終わってしまうのには困る。あきらめざるをえない。（男性、20代、視覚障害）
・バラエティ番組などで、画面上で文字がでているだけで、わからない。クイズの答えがわからない。（男性、20台、視覚障害）

また、聴覚障害の人々からは、字幕に対する要望が多かった。

・緊急特別放送の時は、字幕がないので、必要な情報が分らない。生死に関わる。（男性、40代、聴覚障害）
・ＣＭにも字幕を付けてほしい。ＮＨＫの字幕バックが黒でうしろの一般字幕が見にくい。（男性、50代、聴覚障害）
・字幕がつかないとわからないので、数多くの番組に、字幕をつけてほしい。生番組（ニュー

ス、スポーツ）などの字幕は文節がバラバラだったり、おくれるのでよみづらい。(女性、40代、聴覚障害)

イ　インターネット

問26　インターネット

問26　過去１年間でインターネット（パソコンのホームページや電子メール）を利用しましたか。

した	しない	回答なし	合　計
1,073	1,047	71	2,191人
49.0%	47.8%	3.2%	100.0%

・過去１年間にインターネット（パソコンのホームページや電子メール）を利用した人は、49.0%（1073/2191人)、利用しなかった人は、47.8%（1047/2191人）で、利用する人と利用しない人がほぼ半数がであった。内閣府「消費動向調査」によれば、６歳以上の人のうち2003年にパソコンを利用した人の割合は、44.6%であったので、障害のある人々の利用率は、一般の利用率と同程度と考えられる。

　この利用率を地区別で比較すると、下表のようになり、中・四国地区の利用率が若干低いものの全国的に高い利用率であり、障害者のインターネットに対するニーズの高さを物語っていると思われる。

過去１年間でインターネット（パソコンのホームページや電子メール）を利用しましたか。

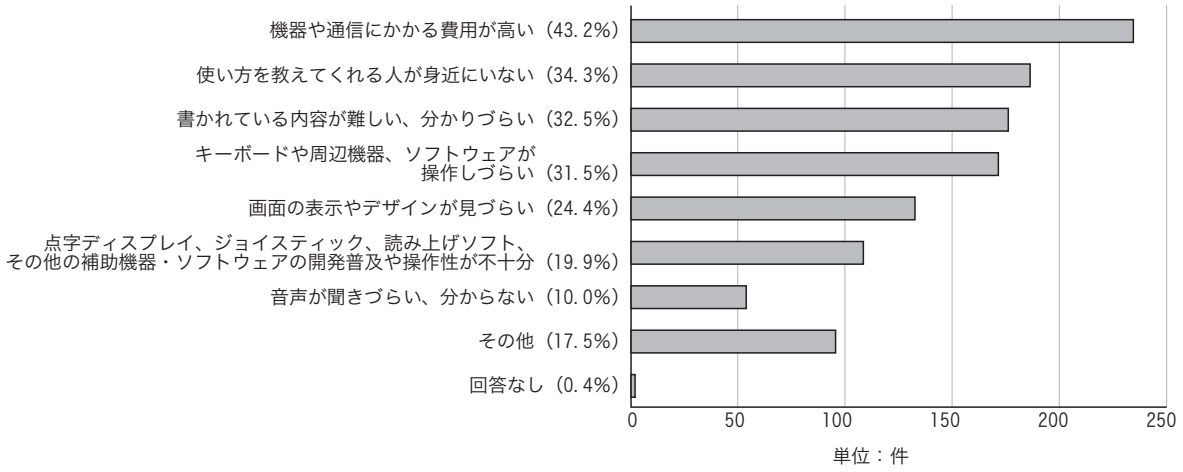
g（1）	した	しない	回答なし	計
① 北 海道・東北	139	121	8	268人
	51.9%	45.1%	3.0%	100.0%
②関東	277	218	15	510人
	54.3%	42.7%	2.9%	100.0%
③中部・甲信越	205	205	14	424人
	48.3%	48.3%	3.3%	100.0%
④近畿	170	168	10	348人
	48.9%	48.3%	2.9%	100.0%
⑤中・四国	121	170	10	301人
	40.2%	56.5%	3.3%	100.0%
⑥九州・沖縄	151	146	7	304人
	49.7%	48.0%	2.3%	100.0%
回答なし	10	19	7	36人
	27.8%	52.8%	19.4%	100.0%
計	1073	1047	71	2191人
	49.0%	47.8%	3.2%	100.0%

問26－１　利用していて困ったことがありますか

ある	ない	回答なし	合　計
542	475	56	1,073人
50.5%	44.3%	5.2%	100.0%

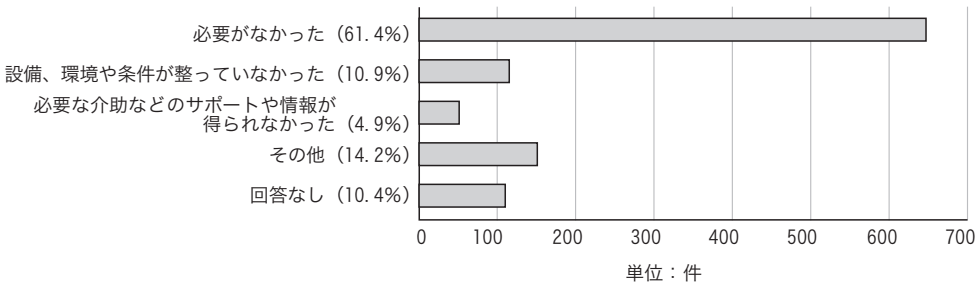
利用者に対して、困ったことがあるかを質問した結果、「困ったことがある」人が、50.5%(542/1073人)、「困ったことがない」人が44.3%（475/1073人）であり、半数以上の人が利用になんらかの困難をきたしていることがわかる。

問26－２　困ったことは何ですか



・困ったことの内訳は、「機器や通信にかかる費用が高い」43.2%（234/542人)、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」34.3%（186/542人)、「書かれている内容が難しい・分かりづらい」32.5%（176/542人)、「キーボードや周辺機器・ソフトウェアが操作しづらい」31.5%(171/542人)、「画面の表示やデザインが見づらい」24.4%（132/542人)、「音声が聞きづらい・分からない」10.0%（54/542人)、「点字ディスプレイ・ジョイスティック・読み上げソフト・その他の補助機器・ソフトウェアの開発普及や操作性が不十分」19.9%（108/542人）となっており、購入費用の問題、学習の問題といったソフト的な問題が、機器開発や機器の存在といったハード的な問題よりも課題となっていることがわかる。ただし、視覚障害者の場合、「点字ディスプレイ・ジョイスティック・読み上げソフト・その他の補助機器・ソフトウェアの開発普及や操作性が不十分」と答えた人は、53.1%（60/113人）であり、もっとも高い割合を示しており、機器の開発がまだ、十分ではないことが伺われた。また、知的障害者75.0%（9/12人)、発達障害者71.4%（5/7人）は、「書かれている内容が難しい・分かりづらい」という回答であり、マニュアル類の工夫も必要であることがわかった。(障害種別によるクロス集計表：219ｐ表41)

問26－３　インターネットを利用しない理由は何ですか



・インターネットを利用していない人にその理由を尋ねた問いでは、「必要がなかった」が61.4%（643/1047人）であった。障害種別の違いもなく、年齢による差もないので、ニーズがもともとないのか、ニーズが喚起されていないのかは、現時点では不明である。(障害種別によるクロス集計表：220ｐ表42)

問26－４　インターネットの利用についての自由記述

問26－４　インターネットの利用について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

インターネットを利用していて困ったことに関する回答として、上記の「機器や通信にかかる費用が高い」、「使い方を教えてくれる人が身近にいない」、「書かれている内容が難しい・分かりづらい」、「キーボードや周辺機器・ソフトウェアが操作しづらい」、「画面の表示やデザインが見づらい」、「音声が聞きづらい・分からない」、「点字ディスプレイ・ジョイスティック・読み上げソフト・その他の補助機器・ソフトウェアの開発普及や操作性が不十分」以外のものは、あまりなかったが、比較的多かったのは、トラブル発生時の対応に対する要望であった。

・故障した時の対応に苦慮する。(男性、20代、視覚障害)
・迷惑メールやフリーズしたとき不明による困難の解決。(男性、60代、聴覚障害)
・ウイルスなどで不調になっても、対応のしかたが分からなくて困った。(男性、40代、精神障害)
・パソコントラブルが発生した時など、エラーメッセージが出ても理解出来ない。(女性、50代、内部障害)

ウ　電話、携帯電話、ファックス

問27　電話、携帯電話（メールも含む）

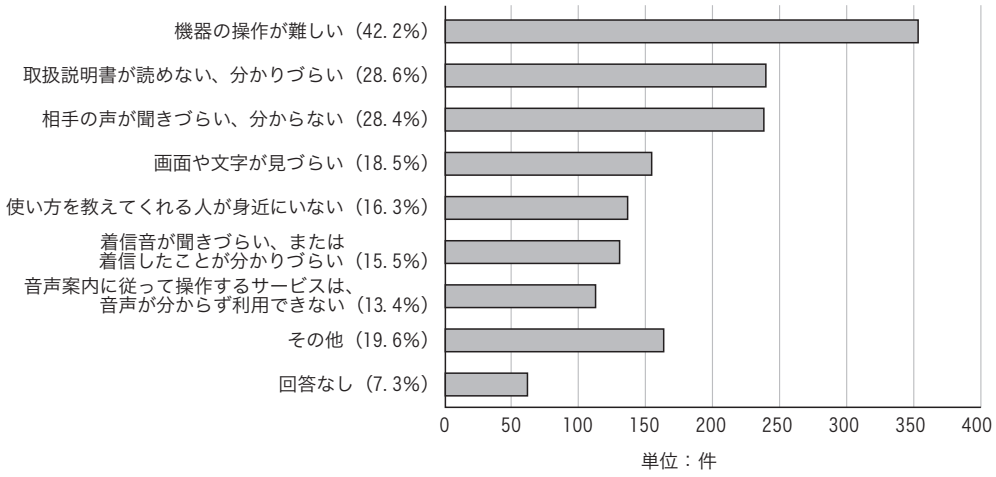
問27　過去１年間で、電話、または携帯電話(メールも含む)を利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	あまり利用しないので分からない	回答なし	合　計
838	1,149	135	69	2,191人
38.2%	52.5%	6.2%	3.1%	100.0%

・全回答者2,191人のうち、過去１年間で電話または携帯電話（メールも含む）を利用していて「困ったことがある」と回答した人は838人（38.2%）であった。また、「あまり利用しないので分からない」と回答した人は135人（6.2%）であった。
・障害種別でみた場合、「困ったことがある」と回答した人の割合が最も高かったのは聴覚障害者で、67.6%（136/201人)、言語障害者が62.5%（5/8人)、視覚障害者が59.4%（142/239人）と続く。

・性別でみると、「困ったことがある」と回答した人は男性36.6%（529/1446人）、女性41.6%（308/740人）で、女性の割合が高かった。これは、女性の中で聴覚障害者、言語障害者、視覚障害者が占める割合が、男性のそれより高かったことと関係があるかも知れない。
・年齢区分別にみると、50～59歳が43.8%（213/486人）で最も割合が高く、その他の年齢区分である60歳代以上や40歳代以下では、「困ったことがある」と答えた人の割合が50～59歳より低かった。これは、聴覚障害と視覚障害で全回答者に占める50～59歳の割合が比較的高かったことと関係があるかも知れない。また、「あまり利用しないので分からない」と答えた人の割合は、20～29歳16.6%（29/175人）と80歳以上で21.4%（3/14人）、30～70歳代で10%未満となった。
・市区町村の規模別にみると、「困ったことがある」と回答した人の割合が最も低かったのは、人口５万人未満の小都市Ｂで28.7%(104/363人)、それ以上の規模では38.4～ 41.5%と高かった。なお、「あまり利用しないので分からない」と回答した人は、人口５万人未満の小都市Ｂでは5.0%（18/363人）で、この割合はそれ以上の規模と比べて大差はなかった（5.5～8.7%）。

問27－１　困ったことは何ですか。



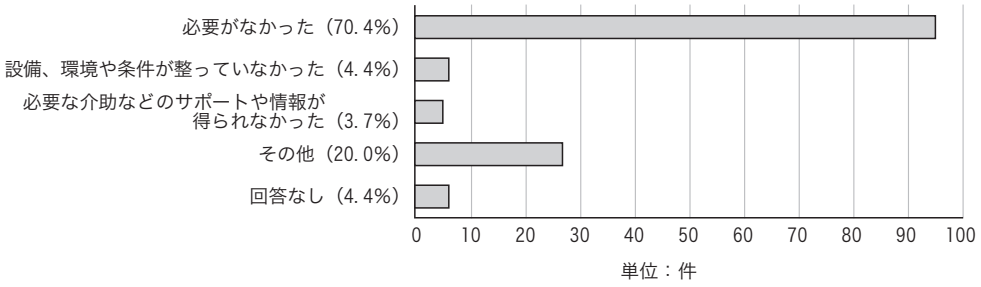
・過去１年間で、電話または携帯電話（メールも含む）を利用していて「困ったことがある」と回答した人（838人）のうち、困った内容で最も多かったのは「機器の操作が難しい」で354人（42.2%）、次いで「取扱説明書が読めない、分かりづらい」が240人（28.6%）、「相手の声が聞きづらい、分からない」が238人（28.4%）となった。
・障害種別で「機器の操作が難しい」と回答した人の割合をみると、最も高かったのは内部障害者で54.5%（48/88人）、次いで肢体不自由者が51.6%（99/192人）、その他が50.0%（3/6人）であった。また、「取扱説明書が読めない、分かりづらい」と回答した人の割合が最も高かったのは視覚障害者で56.3%（80/142人）、次いで言語障害者が40.0%（2/5人）、知的障害者が36.4%（12/33人）であった。さらに、「相手の声が聞きづらい、分からない」と回答した人の割合が最も高かったのは聴覚障害者で47.8%(65/136人)、次いで言語障害者が40.0%(2/5人)、難病が39.0%（16/41人）であった。(障害種別によるクロス集計表：221ｐ表43)
・「機器の操作が難しい」と回答した人の割合を性別でみると、男性が43.1%(228/529人)、女

性が40.9%（126/308人）であった。

・年齢区分別にみると、「機器の操作が難しい」と回答した人や、「取扱説明書が読めない、分かりづらい」と回答した人の割合が最も高かったのは、いずれも65～69歳の年齢層であった（それぞれ、52.9%：37/70人、40.0%：28/70人）。なお、前述したように、「困ったことがある」と回答した人の割合が最も高かったのは50歳代だが、その困った内容のトップは「機器の操作が難しい」であった（41.8%：89/213人）。

・「機器の操作が難しい」と回答した人の割合を市区町村の規模別にみると、最も高かったのは人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａで45.2%：76/168人であった。また、「取扱説明書が読めない、分かりづらい」と回答した人の割合が最も高かったのも、やはり人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａで32.7%：55/168人であった。なお、いずれの市区町村規模でも「機器の操作が難しい」と回答した人の割合が最も高かった。

問27－２　あまり利用しない理由は何ですか。



・「あまり利用しないので分からない」と回答した人135人のうち、利用しなかった理由として「必要がなかった」を挙げた人の割合が最も高く、70.4%（95/135人）であった。

・どの障害種別でも、理由として「必要がなかった」を挙げた人の割合が最も高かった。（障害種別によるクロス集計表：222ｐ表44）

・性別でみると、「必要がなかった」と回答したのは男性65.6%：63/96人、女性82.1%（32/39人）で、女性の割合が高かった。

・どの年齢区分別でも、「必要がなかった」と回答した人の割合が最も高かった。

・どの市区町村規模でも、「必要がなかった」と回答した人の割合が最も高かった。

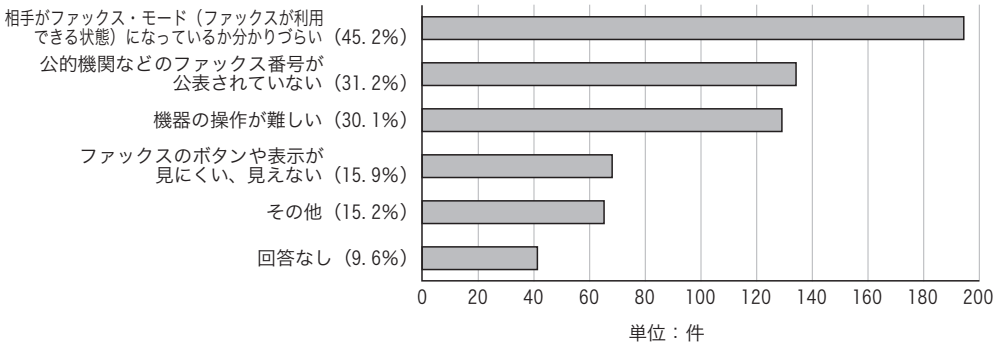
問28　ファックス

問28　過去１年間で、ファックスを利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	あまり利用しないので分からない	回答なし	合　計
429	1,266	341	155	2,191人
19.6%	57.7%	15.6%	7.1%	100.0%

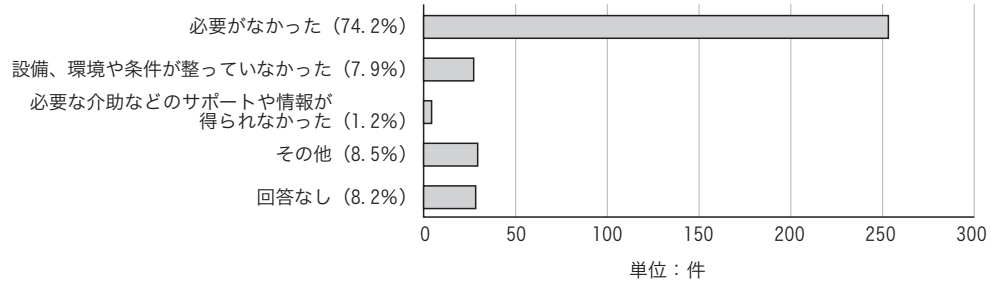
・「困ったことがある」人の比率は19.6%（429/2191人）となっている。ただし、障害種別に見ると、聴覚障害者は58.7%（118/201人）、視覚障害者は25.9%（62/239人）、難病者は22.8%（23/101人）が「困ったことがある」と回答している。

問28－１　困ったことは何ですか。



・困ったことでは、「相手がファックス・モードになっているか」わからないこと（45.2%：429/194人）と一番多く、「公的機関などのファックス番号が公表されていない」（31.2%：134/429人）、「機器の操作が難しい」（30.1%：129/429人）、「ファックスのボタンや表示が見にくい、見えない」（15.9%：68/429人）の順となっている。
・肢体不自由者の41.8%（41/98人）が「相手がファックス・モードになっているか」わからない点を回答しており、さらに38.8%（38/98人）が「機器の操作が難しい」と回答している。
・視覚障害者は、「機器の操作が難しい」40.8%（25/62人）、「ファックスのボタンや表示が見にくい、見えない」38.7%（24/62人）、「相手がファックス・モードになっているか」わからないこと32.3%（20/62人）の順となっている。
・聴覚障害者の67.8%（80/118人）が「公的機関などのファックス番号が公表されていない」と回答、さらに57.6%（68/118人）が「相手がファックス・モードになっているか」わからないことをあげている。「機器の操作が難しい」点（13.6%：16/118人）、「ファックスのボタンや表示が見にくい、見えない」点（7.6%：9/118人）については比率が低い。（障害種別によるクロス集計表：223ｐ表45）

問28－２　利用しない理由は何ですか。



（障害種別によるクロス集計表：224ｐ表46）

問29　電話、携帯電話、ファックスの利用についての自由記述

問29　電話、携帯電話、ファックスの利用について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

電話、携帯電話、ファックスの利用全般に関しては、486件の自由意見が寄せられている。障害別では、肢体不自由者79人、視覚障害者83人、聴覚障害者75人、知的障害者27人、発達障害者６人、精神障害者72人、内部障害者35人、難病者14人、言語障害者２人、重複障害者91人、その他２人である。

全体的に、操作方法が複雑で理解しがたいこと、障害をもつ人にとって重要な情報手段であるのに社会の理解や配慮が足りないことについての意見が目立っている。

肢体不自由者では、手の不自由な人でも使いやすい機器を開発してほしいこと、視覚障害者では、液晶画面やボタンを見やすくし、音声ガイドを充実させることや、説明書を点字・音声化してほしいこと、聴覚障害者では、特に公共施設はファックスやメールなどによる問い合わせを受け付けてほしいことや、音声案内の声が聞きづらいことについての意見が目立った。

■■自由意見の紹介

■困ったこと

・電話機、ファックスなどはもっと取り扱いをやさしくしてほしい。携帯電話は、もう少し軽くしてほしい。ボタンが押しづらい。折りたたみ式は開けにくい。（多数）
・携帯電話の操作については、音声ガイドで対応するようになってきているが、メール作成の時の漢字変換までは読み上げない等まだ改善してほしい点がある。点字の説明書は、「詳しくは墨字をごらんください」等、あまり意味を感じさせないような書き方が目立つ。（女性、30代、視覚障害）
・音声案内によるサービスは利用しにくい。（女性、70代、聴覚障害・難病）
・電話ができないのでメールやファックスで連絡を取り合っている。（届いたかどうか分からないので）着信の確認がほしい。電話ができない人間がメール、ファックスを送っていることも認識して、無責任な受信をしないでほしい。（女性、40代、聴覚障害）
・ボタン、表示画面が小さすぎる。拡大文字対応だけでは利用しづらい。（男性、50代、内部障害）
・第三者（介助者等）を通さなければならず、根本的にコミュニケーションのツールとして成立しない。（女性、30代、肢体不自由・難病・言語障害）
・詐欺にあいそうなメールが来て困った。（男性、40代、精神障害）

■とった行動・その結果

・手の不自由な者でも使えるケイタイの開発（誰もが使用可）をメーカーのアンケートなどに出している。（男性、50代、肢体不自由）
・公共の福祉センターに、公衆ファックスを置いていないので、事務所に頼んだら、緊急でないからと断られた。同じ建物内の社協へ飛び込んだら、何も言わずにすぐファックス送信い

ただいた。(女性、50代、聴覚障害)
・ファックスは、不便なので利用をあきらめている。他の人にファックスを送信してもらった。(男性、20代、視覚障害、ほか)
・電車やバスでの優先席でメールや電話を平気でしている人がいる。私はＩＣＤ（植え込み型除細動器）を入れているので、優先席付近に行き、夫や友達と「ケータイの電源切った？ココ優先席!!」と、芝居をしながら、電源を切るようにしている。が、無視される。(車内)アナウンスも､「なぜ切る必要があるか」まで入れてほしいと思う。(女性、30代、内部障害)

■具体的な提案
・言語障害があるので、救急や警察など緊急連絡が通じないのではないか不安。言語障害や知的障害があっても気長に聞き取って対応してくれる緊急窓口を設けていただきたい。(男性、60代、肢体不自由・言語障害)
・電話機、ファックスについて、アドレス帳などの音声が出ないので、わからない。携帯のように、音声をつけてほしい。(女性、30代、視覚障害))
・公的機関や商店のファックス番号が公表されておらず、警察、病院、消防署等特に急を要する機関はもっと考えてほしい。(聞いても教えてくれないことがあった)(女性、40代、聴覚障害)
・耳の聞こえが悪いこともあるため、音量の調整が必要に応じてできるとよい。骨に電動するような機種が標準化されることを望む。(女性、30代、難病)
・言葉が話せない。字が書けないので利用したことがない。絵など分かりやすい表示で１コのボタンを押すと伝えられるなどの機能があったら利用できるかもしれない。(男性、30代、知的障害)
・今後携帯電話がないと一般生活に支障をきたすような状況になるのは困ると思います。使えない人もいることを考慮してほしいと思います（男性、10代、知的障害・発達障害)

エ　コミュニケーション支援体制

問30　手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳派遣のサービス

問30　過去１年間で、手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳派遣のサービスを利用しましたか。

した	しない	回答なし	合　計
235	1,827	129	2,191人
10.7%	83.4%	5.9%	100.0%

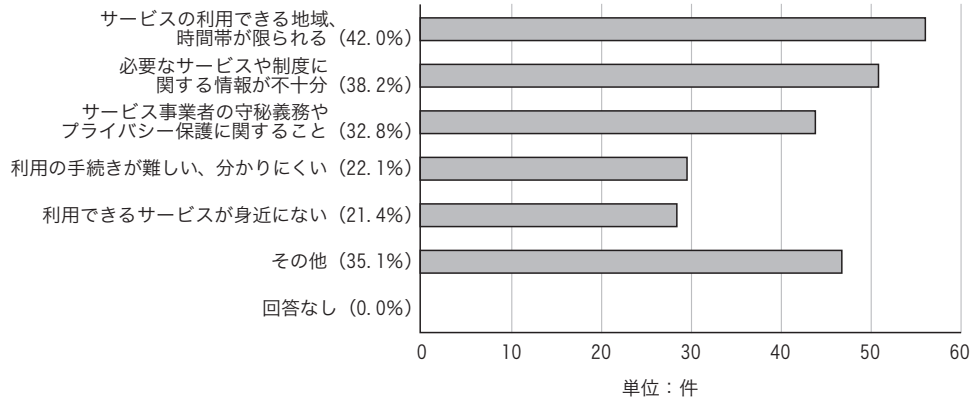
・「利用したことがある」人の比率は10.7%(235/2191人）となっている。ただし、障害種別に見ると、聴覚障害者の85.1%(171/201人）が「利用したことがある」と回答、他の障害者はすべて10%以下と低い。

問30－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
131	87	17	235人
55.8%	37.0%	7.2%	100.0%

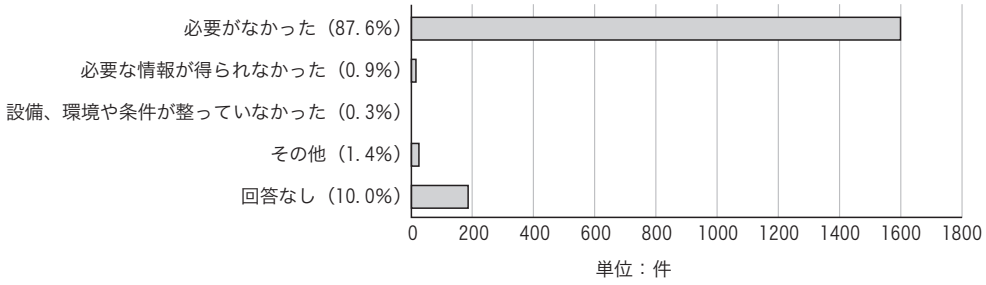
・「困ったことがある」人の比率は55.8%（131/235人）となっている。聴覚障害者は57.9%（99/171人）である。

問30－２　困ったことは何ですか。



・聴覚障害者で、困ったことは、「サービスの利用できる地域、時間帯が限られる」点（43.4%：43/99人）、「必要なサービスや制度に関する情報が不十分」（35.4%：35/99人）、「サービス事業者の守秘義務やプライバシー保護に関すること」（34.3%：34/99人）の順となっている。（障害種別によるクロス集計表：225ｐ表47）

問30－３　利用しない理由は何ですか。



（障害種別によるクロス集計表：226ｐ表48）

問31　点訳、音訳、拡大図書の制作・貸し出しのサービス

問31　過去１年間で点訳、音訳（対面朗読や録音図書の制作・貸し出し）、拡大図書の制作・貸し出しのサービスを利用しましたか。

した	しない	回答なし	合　計
208	1,847	136	2,191人
9.5%	84.3%	6.2%	100.0%

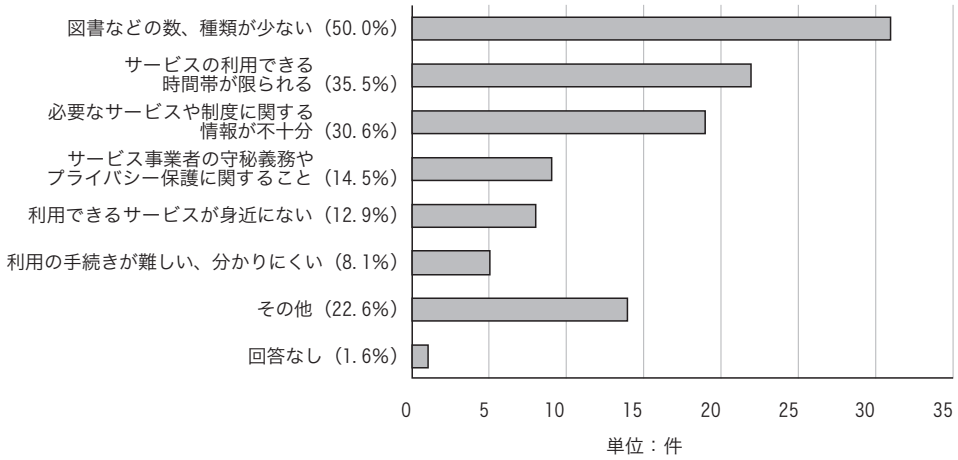
・過去１年間で点訳、音訳（対面朗読や録音図書の制作・貸し出し）、拡大図書の制作・貸し出しのサービスを利用したのは、視覚障害者のうち72.8%（174/239人）、全体のうち10%弱の人たちであった。
・性別による集計では、男性8.6%（124/1446人）、女性11.4%（84/740人）と、女性の方が若干高い比率だった。
・年齢別にみると、「利用した」と回答した人数は50〜59歳代が多かった（10.5%：51/486人）。これは、視覚障害者の回答者に50才代が多いことによるものと考えられる。
・市区町村の規模別に見ると、「利用した」と回答した人は人口概ね15万人以上〜100万人未満の中都市で11.8%（93/791人）と最も比率が高く、次いで概ね５万人以上〜15万人未満の小都市Ａ（11.0%：48/438人）、概ね100万人以上の大都市（7.0%：39/561人）、５万人未満および町村の小都市Ｂ（6.9%：25/363人）となっている。

問31－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
62	130	16	208人
29.8%	62.5%	7.7%	100.0%

・視覚障害者のうち28.7%（50/174人）が「利用していて困ったことがある」と回答した。
・男性では26.6%（33/124人）、女性では34.5%（29/84人）が、「利用していて困ったことがある」と回答した。
・年齢区分別で、「利用していて困ったことがある」と回答した人の割合が最も高かったのは50〜59歳（37.3%:19/51人）であった。これは、視覚障害者の回答者に50才代が多いことによるものと考えられる。
・「利用していて困ったことがある」と回答した人の割合を都市規模別にみると、５万人未満の小都市および町村の小都市Ｂ（16.0%：4/25人）で比率が最も低く、それ以上の規模の都市では30〜33%と利用者のうち３人につき１人の割合であった。

問31－２　困ったことは何ですか。

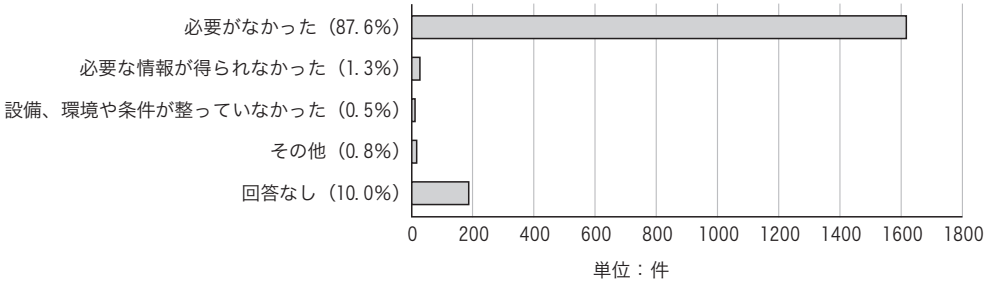


・実際に利用した人に「利用していて困ったこと」をたずねたところ、最も多かったのは「図書などの数、種類が少ない（50.0%：31/62人）」であった。次いで、「サービスの利用できる時間帯が限られる（35.5%：22/62人）」、「必要なサービスや制度に関する情報が不十分（30.6%：19/62人）」となっている。この順位は、視覚障害者だけに限った集計結果とも一致している。また、男女別にみても同じ順位である。（障害種別によるクロス集計表：227ｐ表49）

・年齢区分別にみると、若干様相が異なる。すなわち50～59歳では「サービスの利用できる時間帯が限られる（63.2%：12/19人）」が最多で、次いで「図書などの数、種類が少ない（57.9%：11/19人）」、「必要なサービスや制度に関する情報が不十分（36.8%：7/19人）」と続いている。50～59歳に次いで回答者が多い60～64歳、40～49歳、30～39歳では、それぞれ「必要なサービスや制度に関する情報が不十分（60～64歳 45.5%：5/11人）」、「図書などの数、種類が少ない（40～49歳　60.0%：6/10人）」、「サービスの利用できる時間帯が限られる（30～39歳 44.4%：4/9人）」の比率が最も高かった。

・どの規模の市区町村でも、「図書などの数、種類が少ない」が占める割合が最も高かった。

問31－３　利用しない理由は何ですか。

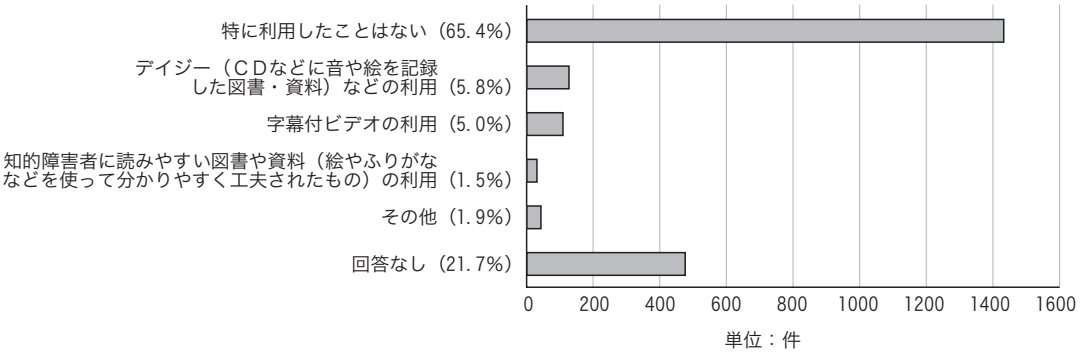


・過去１年間で点訳、音訳（対面朗読や録音図書の制作・貸し出し）、拡大図書の制作・貸し出しのサービスを利用しなかった理由で最も高かったのは、「必要がなかった（87.6%：1618/1847人）」であった。「必要がなかった」は視覚障害者では84.0%（42/50人）を占めた。この傾向は、性別、年齢別、市区町村規模別にみても、同じであった。（障害種別によるクロス

集計表：228ｐ表50）

問32　障害に配慮した情報支援サービス（上記以外に）

問32　上記以外に、障害に配慮した情報支援サービスを、過去１年間で利用したことがありますか。
利用したものを次の中から選んでください。



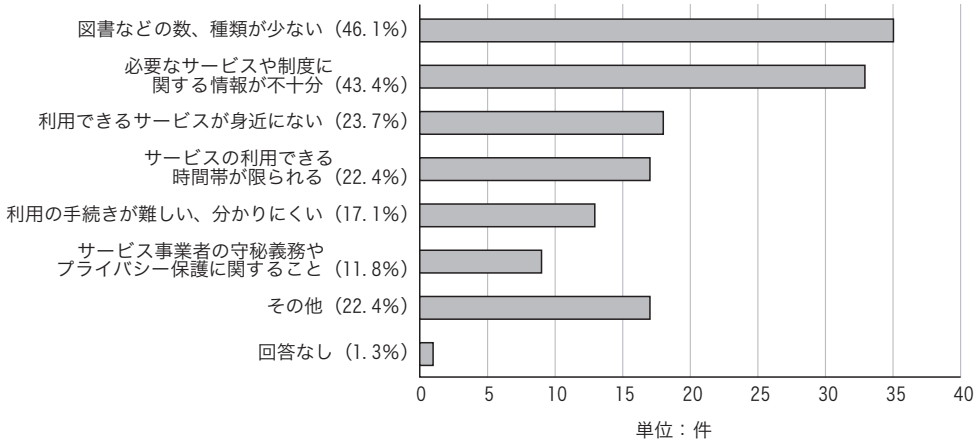
・「字幕付ビデオの利用」は全体110名中80名が聴覚障害者、「デイジーなどの利用」は全体126名中100名が視覚障害者、「知的障害者に読みやすい図書や資料」は全体32名中17名が知的障害者と、各情報支援サービスに応じて利用する障害別の特徴がある。

問32－１　利用していて困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
76	148	59	283人
26.9%	52.3%	20.8%	100.0%

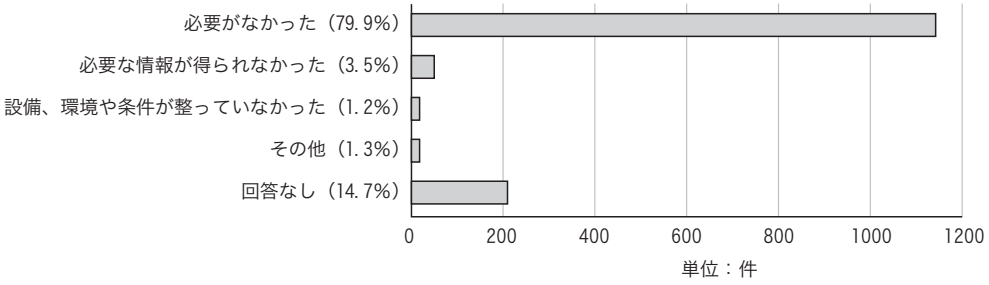
・「困ったことがある」の比率は26.9%（76/283人）となっている。

問32－２　困ったことは何ですか。



・「困ったことがある」内容では、「図書などの数、種類が少ない」点（46.1%：35/76人）と「必要なサービスや制度に関する情報が不十分」な点（43.4%：33/76人）があげられている。
（障害種別によるクロス集計表：229ｐ表51）

問32－３　利用しない理由は何ですか。



（障害種別によるクロス集計表：230ｐ表52）

問33　コミュニケーション支援体制全般についての自由記述

問33　問30から問32までを含め、コミュニケーション支援体制全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

コミュニケーション支援体制全般に関しては､259件の自由意見が寄せられている。障害別では、肢体不自由者28名、視覚障害者29名、聴覚障害者56名、知的障害者14名、発達障害者３名、精神障害者49名、内部障害者18名、難病者７名、言語障害者２名、重複障害者53名である。

全体的に、支援体制に何があるのかという情報が提供されていないことを指摘する意見と、これ以上は何も望めないのであきらめているという意見が目立っている。

視覚障害者には墨字情報の音声情報化、聴覚障害者には要約筆記者の確保や手話通訳の質の向上に関する意見がそれぞれ目立ち、知的障害者や精神障害者からも各障害に対応した支援体制を求める意見が目立っている。

■■自由意見の紹介

■困ったこと

・どのようなサービスがあるのかわからない（多数）
・通じる通訳者が少ない（男性、60代、視覚障害・聴覚障害）
・説明してもらってもよくわからない（女性、60代、知的障害）
・派遣されてきた手話通訳者が外部にもらした（女性、50代、聴覚障害）
・要約筆記派遣が増えているのに、応じられる者の数が少ない（聴覚障害、複数）
・支援依頼方法で派遣事務所とうまく伝わらない（女性、30代、聴覚障害）
・知的障害者へのサービスが少ない。（男性、20代、知的障害・発達障害）
・精神障害者に対するコミュニケーション支援がほとんどない（男性、40代、精神障害）
・最近の携帯電話は機能が多すぎる（男性、30代、精神障害）

■とった行動・その結果

・あきらめる（多数）

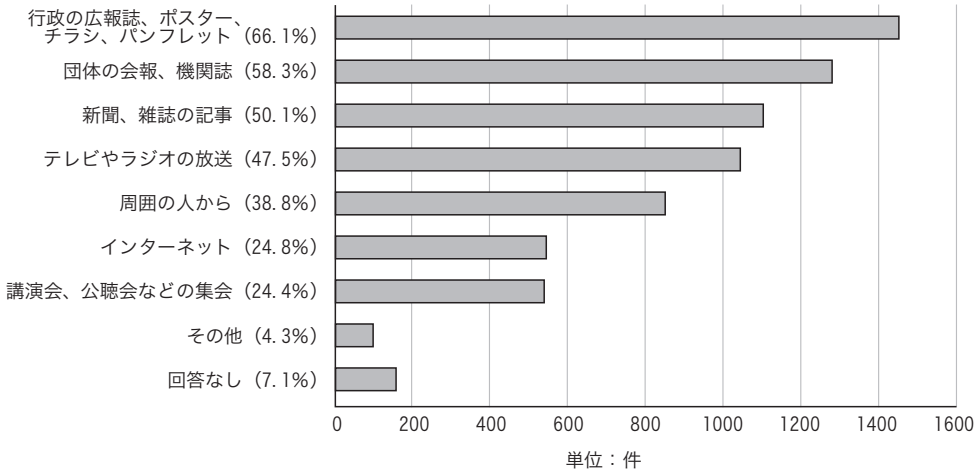
・仕方ないから自分で書いてもらうようお願いしているが、なかなかよい顔で受けてくれる人はいない（女性、40代、聴覚障害）
・せめてノートテイク（要約筆記）でもしてくれないかと申請しても断られる（女性、70代、聴覚障害）
・派遣事務所に苦情・要望を伝えた（聴覚障害、複数）

■具体的な提案
・守秘義務を重視した支援を行ってほしい（複数）
・墨字文章には必ずＳＰコードを付けてほしい（女性、60代、視覚障害）
・点訳・音訳に限らず、テキストデータにしてくれるサービスがもっと身近にほしい。役所などの、重要なお知らせもメールでもらえると、自力で読めるので、出来るとよい（女性、50代、視覚障害）
・必要なときに気軽に読んでもらえるサービスがほしい（女性、20代、視覚障害）
・要約筆記者の技術の向上が望まれる（聴覚障害、多数）
・いつでもどこでも派遣できる体制・環境を整えてほしい（聴覚障害、多数）

オ　その他の情報提供

問34　行政からのお知らせや生活情報

問34　行政からのお知らせや生活情報を、どのような方法で得ましたか。過去１年間で、情報を得るために利用したものすべてに○をつけてください。



・全体では、「行政広報」66.1%（1448/2191人）に次いで「団体会報」が58.3%（1278/2191人）ある。その次に「新聞雑誌」50.1%（1098/2191人）、「テレビやラジオ放送」47.5%（1041/2191人）、「周囲の人から」38.8%（850/2191人）の順となっている。「その他」が4.3%（94/2191人）であった。選択肢にない回答としては、「施設」が最多の14人である。
・障害種別による集計では、全般に、肢体不自由者、視覚障害者、難病はこれらの媒体の利用

率が高く、知的障害者、発達障害者、言語障害者は、利用率が低い。視覚障害者は「新聞、雑誌」の記事についてが、肢体不自由者と難病は「周囲の人から」のみ、平均より低率である。

視覚障害者は「テレビやラジオ」66.9%（160/239人)、「インターネット」34.3%（82/239人)、「周囲の人から」59.0%（141/239人)、「講演会など」33.5%（80/239人)、において、全回答者を通じて最も高率である。聴覚障害者は「団体の会報、機関誌」70.6%（142/201人)、難病は「行政の広報誌など」80.2%（81/101人）について、全回答者を通じて最も高率である。知的障害者の中では、「周囲の人から」38.3%（72/188人）が「行政の広報誌等」38.3%（72/188人）と並び最も比重が高い。

・性別による集計では、女性が男性を上回るのは「周囲の人から」（女性42.0%：311/740人・男性37.1%：537/1446人）と「団体の会報、機関誌」（女性60.3%：446/740人・男性57.3%：829/1446人）のみ。逆に女性が男性よりとくに低率なのは、「インターネット」（女性22.6%：167/740人・男性25.9%：374/1446人)、「講演会など」（女性21.8%：161/740人・男性25.7%：372/1446人)、このほかは、率においては僅差である。

・年齢区分別集計の年齢３区分では、65歳以上の人はこれらの媒体を総じてよく利用しており、例外は、「インターネット」14.4%（59/410人）と「周囲の人から」36.6%（150/410人）である。年齢12区分では、「行政の広報誌」は70歳にかけて年代が上がるほど利用度が高くなり、「テレビ、ラジオ」「新聞」「講演会」「団体会報」も同じ傾向である。団体会報については、団体の構成員の年齢構成とも関係があるかもしれない。異なるのは「インターネット」で40歳代が最も利用している。「周囲の人から」は20〜30代と60代後半にピークがあり、それ以外ではやや率が低い。

・市区町村の規模別では、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市で、これらの媒体を総じてよく利用しており、全ての項目で平均をいくらか上回り、バランスがとれている。

人口概ね100万人以上の大都市は、「インターネット」がこの集計全体を通じてトップであること以外は平均を下回る。「インターネット」は都市規模による差が大きく、人口概ね100万人以上の大都市は30.1%（169/561人）だが人口概ね５万人未満の小都市Ｂは13.8%(50/363人)。人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａは、「周囲の人から」40.9%（179/438人）「講演会」25.3%（111/438人）が、集計全体を通じてもトップの比率になり、顔がみえる関係が反映されている。

問34－１　情報を得るのに困ったことがありますか。

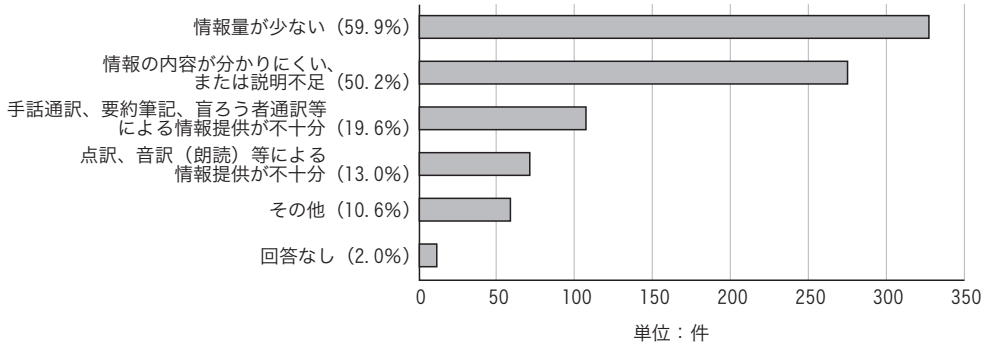
ある	ない	回答なし	合　計
546	1,305	340	2,191人
24.9%	59.6%	15.5%	100.0%

・全体では、「ある」と回答した人が24.9%（546/2191人)、「ない」と回答した人が59.6%（1305/2191人）である。

・障害種別では、「ある」と回答した人は、聴覚障害者58.2%（117/201人)、視覚障害者58.2%（91/239人）が全体平均（24.9%）からみて特に高率である。「ない」と回答した人では、内部障害者75.3%（271/360人)、言語障害者75.0%（6/8人)、肢体不自由者65.2%（338/518人)、知的障害者64.9%（122/188人）の順である。

・性別による集計では、「ある」と回答した人は、女性27.7%（205/740人）が男性23.6%（341/1446人）より4.1%高く、「ない」と回答した人は、男性61.7%（893/1446人）が、女性55.3%（409/740人）より6.4%高い。
・年齢区分別集計では、年齢３区分で「ある」は18歳～64歳で27.0%（465/1720人）、65歳以上16.1%（66/410人）との開きが大きくパーセンテージにして10.9%ある。クロス「年齢×仕事」でみても18～64歳は６割が何らかの仕事をしており（65歳以上では「仕事をしている」は３割）、社会的に高年齢層と比べて活動が盛んな年代で、必要としている情報の質量も大きいだけに、困ることも多くなるのかもしれない。「ない」は65歳以上で62.9%（258/410人）、ただし65歳以下との開きは率では小さい。（12区分）「ある」は30～40代で30%前後ある。「ない」は70～79歳が最も高く66.8%（129/193人）。
・市区町村の規模別では、都市規模が大きくなるほど「情報を得るのに困ったことがある」の率が高くなる。人口概ね100万人以上の大都市（28.0%：157/561人）と人口概ね５万人未満の小都市Ｂ（20.7%：75/363人）との差は7.3%ある。人口概ね100万人以上の大都市では、自分が得たいと考える行政情報を逆に得にくいのかもしれない。人口概ね15万人以上100万人未満の中都市（25.3%：200/791人）と人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ（25.1%：110/438人）の違いはわずかである。

問34－２　困ったことは何ですか。



・全体では、「情報量が少ない」が59.9%（327/546人）、「内容がわかりにくいまたは説明不足」が50.2%（274/546人）であった。ここからみて、情報がきちんと伝わるような質と方法で提供できていない、という人が、情報を得るのに困ったことがある546人の中で、半数以上いることが言える。「その他」が10.6%（58/546人）であった。この中で情報が伝わるのが遅いと感じている人が四分の一いる。
・障害種別では、肢体不自由者、内部障害者が「情報量が少ない」をあげる人が７割を上回る。「情報の内容が分かりにくい、説明不足」をあげる人が相対的に多いのは肢体不自由者71.7%（66/92人）、知的障害者64.7%（22/34人）、発達障害者57.1%（4/7人）、内部障害害52.7%（29/55人）である。視覚障害者、聴覚障害者では、「点訳や朗読」（視覚障害者65.0%：60/91人）、「手話や要約筆記などによる情報提供の不十分」（聴覚障害者75.2%：88/117人）がトップで、その次に「情報量が少ない」（視覚障害者52.7%：48/91人、聴覚障害者52.1%：61/117人）をあげる人の率が高く、「情報の内容が分かりにくい、説明不足」をあげる人（視覚障害者37.4%：34/91人、聴覚障害者34.2%：40/117人）の率は、平均を下回る。（障害種別によ

るクロス集計表：231ｐ表53）

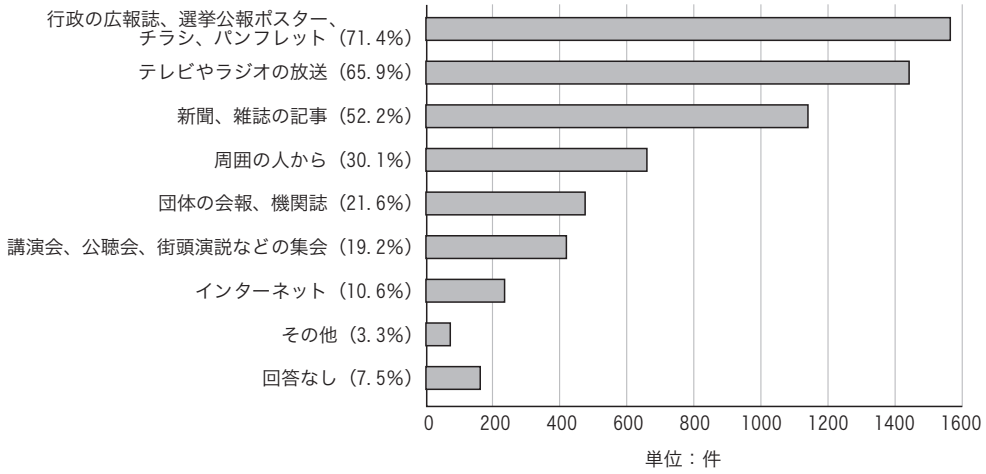
・性別による集計では 女性が男性を下回るのは「点訳、音訳等が不十分」(女性11.7%:24/205人、男性13.8%：47/341人）（−2.1%）のみ。「手話、要約筆記が不十分」で女性（26.3%：54/205人）が男性（15.5%：53/341人）を10.8%上回っている。このほかは、率においては僅差である。

・年齢区分別集計の３区分では、18歳〜64歳は、「情報量が少ない」61.5%（286/465人)、「情報の内容が分かりにくい」51.2%（238/465人）の順で挙げられている。65歳以上も順位は共通だが、「点訳など」21.2%（14/66人)、「手話通訳など」30.3%：20/66人を挙げる人の割合が、18歳〜64歳（「点訳など」12.0%：56/465人、「手話通訳など」18.7%：87/46人）より１割前後大きい。回答している視覚障害者、聴覚障害者の年代層が、３〜５%程度の差だが、65歳以上のほうが多く、それが反映している面があるだろう。年齢12区分では、「情報量が少ない」のピークは30〜40歳代にある。「情報の内容がわかりにくい」は20〜30歳代がピークで過半数の人があげている。点訳等は50歳代以上で、手話通訳等は40歳代以上で増加する。

・市区町村の規模別では、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａは、全体を通じて困ったことをあげる人の割合が少ない。また、小都市に比べて人口概ね15万人以上100万人未満の中都市63.5%（127/200人)、人口概ね100万人以上の大都市61.1%（96/157人）のほうが「情報量が少ない」を挙げる人が１割程度多い。人口概ね100万人以上の大都市は、情報量は一見多いようにみえるが、自分が必要とする情報が提供されているわけではないということだろう。人口概ね５万人未満の小都市Ｂは、「点訳等」14.7%（11/75人）と「手話等」24.0%（18/75人）において、困っている率が平均を上回る。特に「手話等」は人口概ね５万人未満の小都市Ｂで24.0%、平均より6.6%高と差が大きいが、人口概ね100万人以上の大都市でも21.7%(34/157人）が挙げていて、ニーズに対して不十分なことが表れている。点訳等は、「困っている」でトップの人口概ね15万人以上100万人未満の中都市（16.0%:32/200人）と最低の人口概ね100万人以上の大都市（9.6%：15/157人）の間で、6.4%の開きがある。「情報の内容がわかりにくい」を挙げる人は、人口概ね５万人未満の小都市Ｂが最も少なく41.3%(31/75人)、人口概ね100万人以上の大都市が最も多く54.8%（86/157人）であった。

問35　選挙に関する情報

問35　選挙に関する情報を、どのような方法で得ましたか。過去１年間で、情報を得るために利用したものすべてに○をつけてください。



・全体では、割合の高い順で、「行政広報」71.4%（1564/2191人)、「テレビ・ラジオ」65.9%(1443/2191人)、「新聞や雑誌」52.2%(1143/2191人）であった。「その他」は、3.3%(73/2191人）であった。 選択肢にない回答として、選挙権がない、選挙に行かないという回答が19人あり、政党・候補者から直接、情報を得ているという回答が６人ある。

・障害種別では、全般に、肢体不自由者、難病、視覚障害者はこれらの媒体の利用率が高く、知的障害者、発達障害者は、利用率が低い。肢体不自由者と難病は「周囲の人から」のみ、平均より低率で、難病では、全回答者を通じて最も低率。これと逆に、知的障害者は「周囲の人から」18.8%(9/188人）のみ、平均より高率である。視覚障害者は「行政広報」66.9%(160/239人)、「新聞、雑誌」31.4%（75/239人）のみ、平均より低率である。

　これと逆に、聴覚障害者は、「行政広報」78.1%（157/201人)、「新聞、雑誌」62.2%(125/201人）が、平均を上回る。

・性別のよる集計では、女性が男性を上回るのは「周囲の人から」のみ（女性34.5%:255/740人、男性27.9%:403/1446人)。これ以外はどの項目でも女性が男性より低率で、その中でも差が大きいのは「新聞雑誌の記事」（女性45.8%：339/740人、男性55.4%：801/1446人)、「インターネット」（女性6.6%：49/740人、男性12.6%：182/1446人）である。

・年齢区分別の３区分では、傾向は行政情報とよく似ている。差異が大きいのは「新聞、雑誌」「講演会」「団体会報」で、65歳以上（「新聞、雑誌」62.2%：255/410人、「講演会」29.0%：119/410人、「団体会報」32.9%:135/410人）は18歳～64歳（「新聞、雑誌」50.8%:873/1720人、「講演会」17.4%：299/1720人、「団体会報」19.5%：335/1720人）に比べて１割以上率が高い。「インターネット」と「周囲の人から」は、18歳～64歳以上（「インターネット」11.9%：205/1720人、「周囲の人から」32.2%：554/1720人）が、65歳以上（「インターネット」5.6%:23/410人、「周囲の人から」22.0%:90/410人）よりも、5～10%程度、高い。特に「周囲の人から」で開きが大きく、人のつながりも多くもって社会的な活動をしている年代であることとの関係をうかがわせる。年齢12区分では、傾向が行政情報とよく似ているこ

とは同じである。「周囲の人から」は20〜40代にピークがある。「インターネット」はピークの20〜40歳代でも13%前後にとどまる。インターネットで得られる選挙情報が限られていることが反映していると思われる。

・市区町村規模別では、「インターネット」と「周囲の人から」については、行政情報と似た傾向で、最高と最低の開きも１割程度ある。行政広報、講演会、団体会報の利用は人口概ね100万人以上の大都市が各都市規模を通じて最も高率で、行政情報とは、様子が異なる。大都市は選挙期間中の街頭演説やポスターなどの多さが反映しているかもしれない。「テレビ、ラジオ」「新聞、雑誌」「周囲の人から」は人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａが最も高率で、小都市Ａで「周囲の人から」（35.6%：156/438人）の情報の比重がとくに大きいことは、行政情報と共通している。

問35－１　情報を得るのに困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
438	1,415	338	2,191人
20.0%	64.6%	15.4%	100.0%

・全体では、「ある」20%（438/2191人）、「ない」64.6%（1415/2191人）、回答なし15.4%（338/2191人）であった。

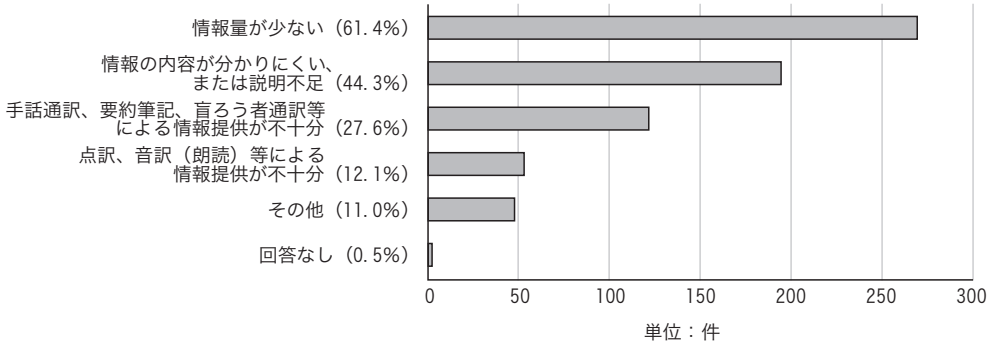
・障害種別では、聴覚障害者で特に「情報を得るのに困ったことがある」という人の率が高く63.2%（127/201人）であった。内部障害者82.0%（295/360人）、言語障害者75.0%（6/8人）、精神障害者74.2%（221/298人）、難病73.3%（74/101人）、肢体不自由者72.4%（375/518人）では、７割以上が「困ったことがない」と回答している。

・性別による集計では、「ある」は女性の率が6.5%高く（女性24.3%:180/740人、男性17.8%:258/1446人）、「ない」は男性の率が6.4%高い（女性60.4%:447/740人、男性66.8%:966/1446人）。

・年齢区分別の３区分では、行政情報と似た傾向である。「ある」は18歳〜64歳で21.8%（375/1720人）、65歳以上13.7%（56/410人）との開きが8.1%ある。「ない」は65歳以上（64.8%：266/410人）と18〜64歳（64.9%：1117/1720人）と率はほとんど同じで約65%である。年齢１２区分では、行政情報と似た傾向である。「ある」は40〜49歳で最も高く24.4%（95/390人）、「ない」は70歳以上が最も高く65.8%（127/193人）であった。

・市区町村の規模別では、順位が入れかわるところがあるが、傾向は「行政からのお知らせや生活情報」とほぼ同じである。

問35－２　困ったことは何ですか。



・「情報量が少ない」61.4%（269/438人）、「情報の内容がわかりにくい又は説明不足」44.3%（194/438人）に次いで、「通訳」27.6%（121/438人）や「点訳音訳などの情報保障の不十分」12.1%（53/438人）をあげている人がいる。「その他」は、11.0%（48/438人）であった。情報が少ない、内容が理解できない（理解できない理由は不明）というのが17人、ここでも情報保障の不十分をあげる人が14人いる。情報取得という質問趣旨からは外れるが「投票所が利用しづらい、投票用紙に記入しづらい」など物理的バリアに関して述べている人が2人。「公約に信頼性がない、当事者の声が活かされない」などの声も６人ある。

・障害種別では、難病81.3%（13/16人）、肢体不自由者80.3%（49/61人）、精神障害者77.8%（35/45人）で「情報量が少ない」をあげる人が７割を上回る。発達障害者100.0%（4/4人）、知的障害者78.1%（25/32人）、内部障害者60.0%（18/30人）、肢体不自由者55.7%（34/61人）で「情報の内容が分かりにくい、説明不足」をあげる人が平均を上回る。視覚障害者、聴覚障害者は、「行政からのお知らせや生活情報」と同じ傾向である。（障害種別によるクロス集計表：232ｐ表54）

・性別による集計では、女性が男性を下回るのは「点訳、音訳等が不十分」（女性10.6%：19/180人、男性13.2%：34/258人）（－2.6%）のみ。「手話、要約筆記が不十分」で女性（36.1%：65/180人）が男性（21.7%：56/258人）を14.4%上回る。このほかは２～３%の差であった。

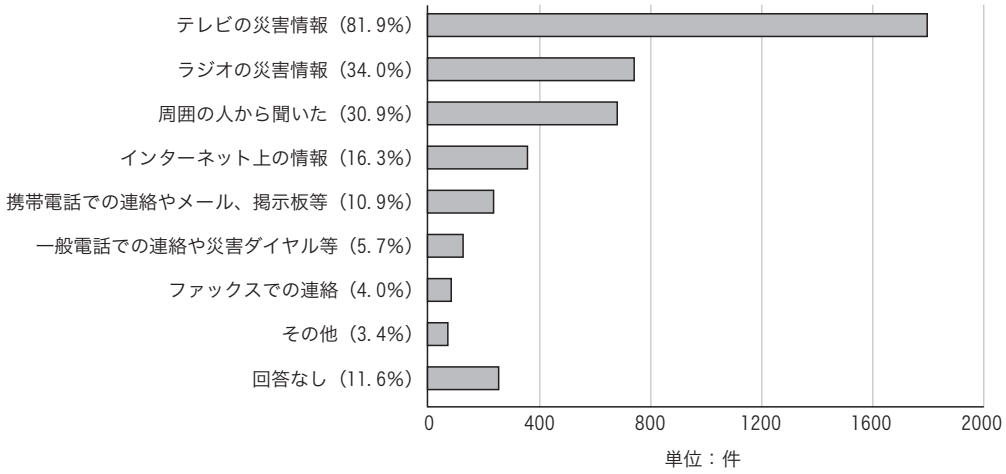
・年齢区分別では、年齢３区分で全体的な傾向は「行政からのお知らせや生活情報」と似ている。65歳以上で「点訳など」26.8%（15/56人）、「手話通訳など」41.1%（23/56人）を挙げる人の割合が、18歳～64歳（「点訳など」10.1%：38/375人、「手話通訳など」26.1%：98/375人）より1.5割前後大きく、その開きが行政情報よりも大きい。年齢12区分では、傾向はほとんど「行政からのお知らせや生活情報」と同じである。

・市区町村の規模別では、小都市に比べて、中都市、大都市のほうが「情報量が少ない」を挙げる人が、数%多いが、「行政からのお知らせや生活情報」ほどには開きがない。人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａは、点訳等において、困っている率が最も高く17.0%（15/88人）で、率が最も低い人口概ね100万人以上の大都市6.1%（8/131人）より10.9%高い。手話等は人口概ね100万人以上の大都市で30.5%（40/131人）、これに次いで人口概ね５万人未満の小都市Ｂが28.3%（17/60人）と、開きは小さい。市区町村の規模と障害種別のクロスをみると、視覚障害者は、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市から人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａで率が高く、人口概ね100万人以上の大都市と小都市Ｂは率がほぼ同じである。聴覚障害者は、人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａで10.7%、人口概ね15万人以

上100万人未満の中都市、人口概ね100万人以上の大都市が９％台で、人口概ね５万人未満の小都市Ｂは6.3％と率が低い。市区町村の規模とは特別に関係がないようである。「情報の内容がわかりにくい」を挙げる人の率については「行政からのお知らせや生活情報」と同じ傾向がある。

問36　災害や事故、大きな事件などの情報

問36　過去３年間で、災害や事故、大きな事件などが起きたとき、どのような方法で情報を得ましたか。情報を得るために利用したものすべてに○をつけてください。



・全体では、「テレビ」が81.9％（1795/2191人）と特に大きな割合を占めている。次いで「ラジオ」34.0％（744/2191人）、「周囲の人から」30.9％（678/2191人）の順になっている。「その他」は、3.4％（75/2191人）であった。「新聞」が25人ある。「災害・事件にあったことがない」という回答も７人ある。
・障害種別による集計では、各媒体について、回答率が高いものを中心にみると「テレビの災害情報」では内部障害者が91.7％（330/369人）、難病が90.1％（91/101人）である。「ラジオの災害情報」では、視覚障害者が67.4％（161/239人）である。「インターネット」では、難病が24.8％（25/101人）、肢体不自由者が24.1％（125/518人）である。「携帯電話」では、聴覚障害者が24.4％（49/201人）である。「一般電話」では、視覚障害者が11.7％（28/239人）である。「周囲の人から」では、言語障害者が62.5％（5/8人）、視覚障害者が44.4％（106/239人）、知的障害者が37.8％（71/188人）、精神障害者が33.9％（101/298人）、発達障害者が31.3％（15/48人）で平均を上回る。「重複障害で主な障害が特定できない」人ではいずれにおいても平均を下回る。
・性別による集計では、「テレビの災害情報」（女性80.3％：594/740人、男性82.8％：1198/1446人）、「ラジオの災害情報」（女性28.8％：213/740人、男性36.7％：531/1446人）、「インターネット上の情報」（女性13.4％：99/740人、男性17.8％：258/1446人）、「一般電話」（女性5.4％：40/740人、男性5.9％：85/1446人）で男性の率が女性を上回る。特に「ラジオ」で男性が＋7.9％と差が大きい（視覚障害の回答者において男性と女性がおよそ９対５であることも反映しているかもしれない）。「携帯電話」（女性12.4％：92/740人、男性10.2％：147/1446

人)、「ＦＡＸでの連絡」(女性5.3%：39/740人、男性3.4%：49/1446人)、「周囲の人から」(女性34.3%：254/740人、男性29.3%：423/1446人）で女性の率が男性を上回る。特に「周囲の人から」は＋5%である。

・年齢区分別では、３区分で「ラジオ」と「インターネット」はとくに年代による開きが大きく、ラジオは65歳以上で44.9%（184/410人)、18～64歳で32.0%（551/1720人)、「インターネット」では、18～64歳で19.2%（330/1720人)、65歳以上で4.4%（18/410人）である。一方「周囲の人から聞いた」は年代による差異が少なく30%前後ある。「テレビの災害情報」も各年代を通じて８割前後ある。電話については一般電話、携帯電話で年代による差異があり、18～64歳は携帯電話での連絡率が65歳以上（6.8%:28/410人）の倍の12.0%(207/1720人）となっている。携帯メールを使う聴覚障害者の比重が大きいことも反映しているだろう（障害種別のクロス)。年齢12区分では、「携帯電話」と「インターネット」は30～40歳代がピークで、「携帯電話」は20歳代と、50歳代も１割前後が利用している。

・市区町村の規模別では、市区町村の規模にかかわらず「テレビの災害情報」が８割前後を占める。人口概ね５万人未満の小都市Ｂは「一般電話」6.9%（25/363人）と「周囲の人から聞いた」32.0%（116/363人）以外では、平均より下回る。「インターネット」と「携帯電話」は都市規模が大きくなるほど率が高くなる傾向がある。「インターネット」は最高と最低で１割以上の開きがあり最も差が大きい。「携帯電話」では差が小さく2.7%にとどまる。人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａは、「テレビ」86.3%（378/438人)、「ラジオ」37.9%(166/438人)、「一般電話」7.1%（31/438人)、「周囲の人」34.9%（153/438人）の各媒体で、各市区町村規模を通じて、最も率が高い。

問36－１　情報を得るのに困ったことがありますか。

ある	ない	回答なし	合　計
340	1,453	398	2,191人
15.5%	66.3%	18.2%	100.0%

・全体では、「ある」が15.5%（340/2191人)、「ない」が66.3%（1453/2191人)、「回答なし」も18.2%：398/2191人ある。

・障害種別では、聴覚障害者で特に「情報を得るのに困ったことがある」という人の率が高く63.7%（128/201人)、選挙情報と同じ傾向である。ここでは知的障害者、発達障害者も「困ったことがない」という回答が７割以上あることが特徴である。内部障害者80.3%(289/360人)、精神障害者76.6%（228/298人)、知的障害者74.0%（139/188人)、肢体不自由者73.9%(383/518人)、発達障害者70.9%（34/48人）の７割以上が「困ったことがない」と回答している。

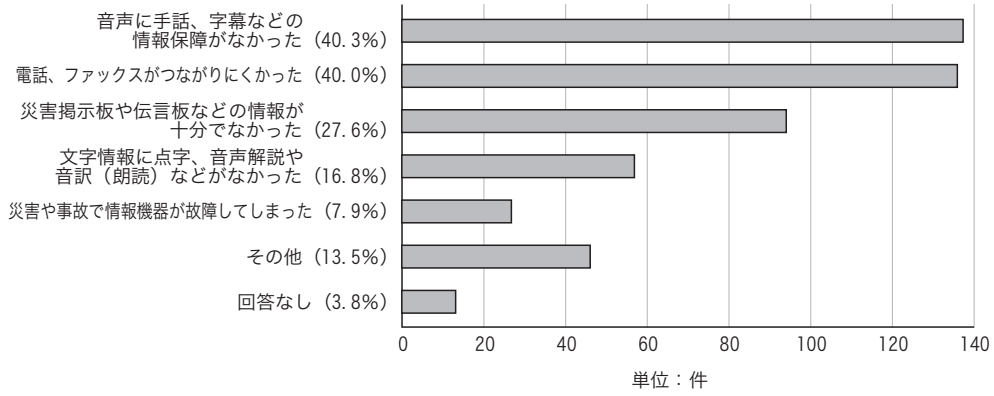
・性別では、「ある」(女性19.1%：141/740人、男性13.8%：199/1446人）は女性の率が5.3%高く、「ない」(女性62.7%：464/740人、男性68.3%：988/1446人）は男性の率が5.6%高い。

・年齢区分別の３区分の18～64歳では、「ある」16.9%(290/1720人）においても「ない」67.1%(1155/1720人）においても、65歳以上（「ある」10.5%：43/410人、「ない」63.6%：261/410人）よりも率が高い。差は「ある」で＋6.4%と幅が大きい。「ない」では＋3.5%である。年齢１２区分では、40～50代で「ある」が特に高く18%前後（40～49歳17.7%：69/390人、50～59歳19.1%：93/486人）である。20～30代で「ない」(20～29歳74.3%：130/175人、30～

39歳70.0％：285/407人）が７割を越える。

・市区町村の規模別の人口概ね100万人以上の大都市は「情報を得るのに困ったことがある」18.2％（102/561人）の率が最も高く、「ない」62.2％（349/561人）の率が最も低い。市区町村規模による差は数パーセント程度である。「ない」は人口概ね15万人以上100万人未満の中都市68.4％（541/791人）と人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａ68.0％（298/438人）で68％を越えるが、人口概ね５万人未満の小都市Ｂ67.5％(245/363人）との差はほとんどない。

問36－２　困ったことは何ですか。



・全体の情報保障関係が、「手話、字幕」40.3％（137/340人）、「点字、音声解説、音訳（朗読）」16.8％（57/340人）などあわせると57.1％になる。「電話やＦＡＸがつながりにくい」が40.0％（136/340人）ある。「その他」は13.5％（46/340人）であった。「必要な情報を得られない」が14人、「自分では理解できない、行動できない」「手助けをしてくれる人がいない」があわせて12人、「防災無線が聞こえない、わからない」が５人、「薬が確保できない」３人などの記入がある。

・障害種別の全体を通じては、「電話、ＦＡＸがつながりにくかった」で肢体不自由者が52.9％(18/34人)。「災害掲示板などの情報が不十分」で精神障害者38.1％（8/21人)。
「情報機器の故障」で肢体不自由者が14.7％（5/34人)、「重複障害で主な障害が特定できない人」が13.8％（４ /29人）であり、特に高率であった。聴覚障害者では「音声に手話、字幕などなし」86.1％（111/128人）がトップで、次いで「電話、ＦＡＸがつながりにくかった」36.7％（47/128人)、「災害掲示板などの情報が不十分」33.6％（43/128人）であった。視覚障害者では「文字情報に点字、音声音訳なし」81.4％(48/59人）がトップで、次いで「電話、ＦＡＸがつながりにくかった」40.7％（24/59人）であった。内部障害者51.9％（14/27人)、難病50.0％（8/16人)、発達障害者50.0％（2/4人）はそれぞれ過半数の人が「電話、ＦＡＸがつながりにくかった」をあげている。知的障害者は半数の52.9％（9/17人）が「その他」の回答となっている。(障害種別によるクロス集計表：233ｐ表55)

・性別では、女性が男性を下回るのは「文字情報に点字や朗読なし」(女性14.9％：21/141人、男性18.1％：36/199人)、「災害掲示板」(女性24.8％：35/141人、男性29.6％：59/199人）である。「手話、要約筆記が不十分」で女性46.8％(66/141人）が男性35.7％(71/199人）を11.1％上回る。このほかは２～３％の差である。

・年齢区分別集計の３区分では、「音声に手話や字幕がなかった」は65歳以上で53.5%（23/43人）、18～64歳で37.9%（110/43人）と、＋15.6%の開きがある。「災害掲示板などの情報が不十分」は18～64歳で29.3%（85/43人）、65歳以上で20.9%（9/43人）である。「災害で機器が故障」は65歳以上が11.6%（5/43人）で、18～64歳が7.2%（21/43人）である。他の項目ではあまり差異がない。12区分では、「音声に手話や字幕がなかった」は60～64歳が最も高く48.6%（18/37人）、「文字情報に点字や朗読なし」は50～59歳で最も高く26.9%（24/93人）、他の年代との格差も数パーセント以上ある。それぞれ、聴覚障害者、視覚障害者の年代構成がある程度まで反映している。「災害で機器が故障」は65～69歳で15.4%（4/26人）と、他の年代の２～３倍に近い差があるが理由は見当がつかない。
・市区町村の規模別集計では、市区町村の規模による率の差が１割以上あるのは、「音声に手話や字幕がなかった」と、「電話・ＦＡＸがつながりにくかった」という項目である。「手話等」は、人口概ね100万人以上の大都市で47.1%(48/102人)、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市で36.9%（41/111人）であった。「電話・ＦＡＸ」は、人口概ね15万人以上100万人未満の中都市で49.5%（55/111人）、人口概ね５万人未満の小都市Ｂで30.4%（14/46人）である。「文字情報に音声がなかった」は大都市、中都市よりも小都市のほうが率が高く２割を越える。
・「災害掲示版などの情報不十分」「災害で機器が故障」は小都市（人口概ね５万人未満の小都市Ｂは「災害掲示版などの情報不十分」21.7%：10/46人、「災害で機器が故障」4.3%：2/46人。人口概ね５万人以上15万人未満の小都市Ａは「災害掲示版などの情報不十分」27.4%：20/73人、「災害で機器が故障」5.5%：4/73人)。よりも中都市（「災害掲示版などの情報不十分」29.7%：33/111人、「災害で機器が故障」8.1%：9/111人)、大都市（「災害掲示版などの情報不十分」29.4%（30/102人)、「災害で機器が故障」11.8%：12/102人）のほうが率が高い。

問37　情報提供全般についての自由記述

問37　問34から問36までを含め、情報提供全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。その結果はどうでしたか。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

１．量的な整理、分類
310人からの回答がある。

◆困ったことや提案があるかどうかについて
「あまり困っていない」25件、「わからない、答えられない」９件
◆とった行動とその結果、提案の計数
「あきらめた」19件、「どこかに連絡をしたり苦情を伝えた」12件、「他の人に聞いた」17件
「他の方法をとった」７件、改善に向けた提案…76件
◆回答の分類
１)「災害情報」　60件

２）「行政情報」 22件
３）「選挙情報」 20件
４）「情報全般」、「さまざまな問題」 104件

下記は、回答の分類に沿って、回答内容の概括（とった行動とその結果、改善に向けた提案を含む）とコメントの上で、代表的な記述の紹介をする。

１）「災害情報」

●概括とコメント

問37に対して特定分野について述べられた自由記述の中で、「災害情報」が半数以上を占めており、関心が高いことがうかがわれる。文字情報と音声情報については、それぞれ、紹介しているものと類似の記述が数人ある。

災害時に情報が入らず取り残されがちな実態や、安否確認や避難のサポートの必要性について、述べている人が多い。その中で、安否確認や、必要な情報を届けること、避難や災害時医療などについて、地域行政の役割が極めて大きいことが述べられている。地域行政が、「申請主義」によるのではなくて、障害者や病者個人に積極的に情報を知らせてサポートする情報・連絡態勢をつくることが、望まれている。新潟地震などで災害を体験した立場からも、提案が出されている。

■■自由記述の紹介

■音声情報について

・テレビの緊急時テロップに副音声を。時間も、もうすこし長めに。（男性、50代、視覚障害）

■文字情報

・駅での電光掲示板が増えて便利になったが、実際、ポイントの故障等でダイヤが乱れると電光掲示板が役に立たなくなる。（女性、30代、聴覚障害）
・とにかく文字による情報提供が少ない。障害者の中でも聴覚障害者が一番不自由していると思う。苦情を伝えても改善されない。各自治体に障害者の把握、支援サポートをしっかりやってもらいたい。災害時、緊急時、命に関わる、取り残される。（女性、70代、聴覚障害）

■とった行動・その結果

・降雪による道路交通情報はインターネットや携帯電話を利用し、リアルタイムの情報が得られた。（男性、30代、視覚障害）
・テレビやラジオを聞く前に無線で情報を仕入れた。（男性、30代、肢体不自由）
・新潟地震の時（聞こえる）友人にファックスで連絡してもつながらず、仕方なく、災害ダイヤル伝言に聞こえる友人に頼んでふきこんでもらった。（女性、50代、聴覚障害）
・災害時のリアルタイムな情報が入手しずらい。中でも携帯電話のウェブでの情報が最も早かったので、それを使った。（男性、20代、視覚障害）

■災害についてさまざまな記述、具体的な提案

・中越地震で、聴障者は情報保障が全くなかった、と聞いている。30名ほどの会員の安否確認が発災後１週間を要した。あらかじめ避難場所に指定されている場合の建物（公共的）には、字幕案内（電光表示板など）の装置、ＣＳＴＶ受信機等の設置を。（男性、70代、聴覚障害）

・事故発生後の状況を文字で表示する機器や施設を公共の場に多数設置してほしい。このような設備は聴覚障害者以外の一般の方々にも役に立つはず。（男性、60代、聴覚障害）
・無線放送→ＦＡＸで流れてほしい。そうしないと情報はわからない。（女性、50代、聴覚障害）
・電話や交通機関の不通が起こり、情報が届かない。連絡方法など確立されていない為にどうしたよいかとまどう。災害や事故などは、多種多様な連絡方法があってもよいのではないか。自動販売機や電光掲示板や携帯電話送信などを活用。（男性、30代、肢体不自由）
・災害情報、避難情報などは携帯電話のメールなどの活用も必要ではないか。避難場所への地図や、障害者が利用できるかどうかも時前に分かるようにしてほしい。（男性、40代、肢体不自由）
・阪神淡路大震災から10年以上たつのに、どこかで災害が起こった時、心配する電話がパンクするなんておかしい。光ファイバーも入ったことだし、電話の体力をもっと真剣にレベルアップしてほしい。（男性、40代、精神障害）
・人災、天災に関らず、情報の一本化をしてほしい。天災の場合、マスコミ各社がこぞって広いエリア内でＴＶ中継しているが、各地域にとって必要な報道を届けていず、報道＞人命救助となっているのが現状ではないだろうか？　災害報道専用チャンネル、ＴＶ、ＡＭ・ＦＭラジオの準備をしたら良いのでは？（男性、40代、精神障害）
・１型糖尿病は難病にも障害にも認定されていないため、公的に把握することが難しい。災害時も個人的な知り合いを頼るしかなく、情報提供が保障されていない。どのような人にも生存に必要な情報提供が保障されるよう、必要なニーズを把握して欲しい。（女性、30代、難病）
・災害情報などのサービスを受ける時、関係当局（市役所福祉課等）から直接の連絡はなく、新聞､公報などで情報を得､当局へ行けば自己申請がなければ､何ら措置はとらないと言う｡情報サービスの公共事業体の不備を無くしてほしい。（男性、60代、聴覚障害）
・特に行政、災害、事故は、情報の届きにくさがある。行政の視点のみならず、当事者の視点において、情報発信が必要。（男性、30代、難病）
・福祉ネットワークの整備が必要では。災害時は特に心配。（女性、30代、肢体不自由・言語障害）
・発災時の対応については、自分自身で真剣に考えておくことが第一だと思っている。地域における防災に関する情報が、私たちには届きにくく、また、ほとんど届いていない、といってもいい。行政も、もっと積極的に個別の対応を関係者と連携をとって進めるべきである。（男性、60代、視覚障害）
・災害時はバリアフリーな場所もバリアフリーではなくなるので、家族が一緒にいなければとても困ることになると思う。避難所ではトイレができないので早急に医療機関や、親戚の家等を頼ることになると思うが、そこまで行けるかどうかすらわからない。（女性、40代、肢体不自由）
・もし自分に災害や事故があった場合、家族が留守の時は健常者以上にパニックに堕ると思う。避難情報等もわかりにくいだろうし、たとえパトランプの点滅での情報があっても、必ずそのパトランプの近くにいつも居るとは限らない。（女性、60代、聴覚障害）
・同じ病気や疾病を持つ方の情報や災害時の対処法がどのように行われたか、又は、今後どの

ようにしていくべきかの国の対策がなされていないのが実情で、とても不安があります。(女性、30代、内部障害)
・災害時の透析医療体制を全国ネットで構築すべき！（男性、50代、内部障害）
・透析中に地震等が起きたとき、スタッフが十分対応してくれるのか、スタッフもあわてるのではないか、スタッフの訓練をして欲しい。(男性、60代、聴覚障害・内部障害)

２)「行政情報」

●概括とコメント

主に､行政からの情報提供､情報保障の基本的なあり方について､体験から述べられている｡基本姿勢にかかわることとして、市民への広報啓発が不足、主権者として扱われない、問い合わせをした時に窓口をたらいまわしになる、などが挙げられている。直接、役所の窓口に出向かないと情報を入手できないこと、行政側から進んで個別連絡などで知らされていないことの問題を５人が述べている。音声テープや点字がない、ＦＡＸ番号非公開など、基本的な情報保障がないという指摘がある。要望・提案されていることは、情報提供は個別的なニーズに応じた内容・方法でおこなう必要があること、そして、一般広報をインターネットなどでも探しやすくわかりやすいものにすることである。

■■自由記述の紹介

【基本的な姿勢、情報提供のありかた】

・駐車場で、車いすマークの区域に駐車しようとした時に、障害がないさまざまな市民から、「駐車は先着順で、車いす専用とは書いていない。車いすマークの意味は市から聞いたことがない。なぜ障害者が偉そうに言うのか」などの差別的な発言、態度を受けている。市の市民に対する啓発が不十分である。(男性、70代、肢体不自由)
・公僕やヘルパーは主権在民をこころ得てない。追及すれば「ドーカツ、いやがらせ」これらをやめてほしい。(女性、60代、肢体不自由・精神障害・内部障害)
・福祉に関する情報等、一番ほしい物は、自ら聞かないことには手に入らない。行政は、障害者を把握しているにもかかわらず、情報を進んで提供することは無い。結果、権利を使えることすらわからないでいることが多い。(男性、30代、視覚障害)
・情報について詳しく知りたいと思い公共機関に電話をしたが、直接資料をとりにこいと言われ、あきらめた（女性、30代、内部障害）
・細かい情報は平日の昼間の窓口でしか得られず、精神障害者にとってその時間帯は外出しずらい。今の所あきらめている。(男性、30代、精神障害)
・市、県の窓口が多すぎて情報を速やかに入手できない、電話をしても「担当部所へまわします」と言われて３、４が所まわされて、新しい人が出るたびに一から説明しなければならず、非常に困る。(女性、30代、難病)

■情報保障

・市の公報がテープであることをずっと知らなかった。手帳をとっても、行政は何も教えてくれることもなく、知らずにいた。家族に後で聞いたら広報にたまに案内がのっているそうだった。本来、手帳もっている人にはテープの広報の存在はていねいに知らせてほしいと思う。特に情報不足の人は、ますます知らないままなので。(女性、20代、視覚障害)

・行政関係はＦＡＸ番号も公けになっておらず、インターネット使用も一部だけで、選挙、災害等も基本的には健常の立場であり聴覚に対する情報保障は十分でない。ＦＡＸの常設はもちろん携帯でも十分に活用できる様にすべき。（女性、40代、聴覚障害）
・市役所からの封書が来たが、封書ではなく、テープで伝えてほしい。（女性、60代、視覚障害）
・こうほうしよめない。（女性、10代、肢体不自由・知的障害）

■具体的な提案

・役所に出向きにくいので手続き書や資料などは郵送で対応してほしい。（男性、40代、肢体不自由）
・行政、相談員の人が少ない、情報、資料をもって自宅まで来て説明してもらいたい。民生委員では不充分。（女性、30代、知的障害・言語障害）
・行政の広報のインターネット化をしてほしい。（男性、40代、精神障害）
・厚労省のホームページはわかりづらい。自分の見たい箇所を探し出せる、もっと簡便なものにしてほしい。（男性、30代、精神障害）
・行政情報や選挙情報に関しては、テレビやラジオ、インターネットのメールマガジンなどの活用を考えてはどうか。（男性、40代、肢体不自由）

３）「選挙情報」

●概括とコメント

総じて、誰に投票するか判断するために、候補者情報が必要とされているが、その情報が遅い、情報が入手しづらい、利用できないことが述べられている。投票の方法（不在者投票、郵便投票）に関連して述べられたもの、投票所の物理的バリアに触れたものもある。

基本的な情報保障がなく、知る権利が保障されていない問題として、６人の聴覚障害者が、報道や演説会の情報保障について述べている。点字についても１人ある。５人が「障害者自立支援法」と選挙情報、マニフェストについて述べていて、関心の高さが示されている。

■■自由記述の紹介

【選挙公報、投票方法など】

・選挙公報はだれがどのような政策で立候補しているのか、できるだけ早く分かるようにしてほしい。（男性、40代、肢体不自由）
・選挙公報が届くのが遅い、誰に投票するのか判断に困った。投票所にスロープがなくて困った。（男性、40代、肢体不自由）
・郵便投票を利用しているが、投票用紙といっしょに候補者の名前などの情報も入れてほしい（女性、50代、肢体不自由・言語障害）
・入院中に不在者投票をしようとした時に、情報が少なく、選挙に参加しにくい。どの病院でもせめてインターネット設備が整っていれば、もう少し情報収集がしやすいのではないか。（女性、30代、肢体不自由・難病）

【情報保障】

・選挙時、聴覚障害者へは、手書きやＯＨＰスクリーンによる文字情報を認めて欲しい。選管がＯＨＰスクリーンによる情報は認めないと判断するのは人権的差別である。候補者への公

平性だけでなく、有権者への公平性を考えて欲しい。(男性、60代、聴覚障害)
・居あわせた街頭演説は、手話通訳者はいたが、文字通訳は、今の法律では認められていず不在。手話通訳ではわからない聴覚障害者は、内容をつかめないという問題がある。手話通訳もまだ、当然必要な、保障すべきものとはなっていず、情報保障、知る権利をふまえた、法制度にすることが必要。(女性、40代、聴覚障害・言語障害)
・特に街頭演説の時、手話通訳を義務つけてほしい。(男性、70代、聴覚障害・言語障害)
・地方選挙において、必要な情報が点字などで提供されていない。(男性、60代、視覚障害)

■自立支援法と選挙(類似５人あり)

・選挙の際に、障害者自立支援法に対する各党のスタンスがよく分からず困った。インターネットで調べたり、講演を聞いたり、テレビを見たり、新聞を読んだりしたが、結局よく分からず、分かる範囲で判断した。今後はマニフェストを充実させて欲しい。障害者自立支援法に関する動向がよく分からない。分かる範囲で調べている。啓蒙して欲しい。(男性、40代、精神障害)
・マニュフェストが、手に入らない。選挙の時の判断基準がつかない。障害者自立支援法のマスコミ情報があまりにも少なかった。(男性、40代、精神障害)

４)「情報全般」、「さまざまな問題」

●概括とコメント

情報があるのかないのかさえわからない、伝わってこない、情報が少ない、遅い、音声や字幕がないため内容がわからない、一部分しかわからない、内容を理解しづらいなど、情報一般から遠ざけられていることを、多くの人が感じている。また、家に一人でいると情報がはいらない、身近な人を介してでなければ情報を得られない、病状から一人でいることが多く情報も伝わらないなど、情報は、人との関わり、社会関係と不可分であることが改めて伝わってくる内容である。誰でも、どのような状況にあっても、ダイレクトに、容易に、わかりやすい形で情報を得られることが、強く求められている。

設問34-37の範囲を越えて、テレビについて11人、インターネットについて７人、電話４人、報道内容について２人、役所の窓口について１人など、さまざまな問題についての意見がある。

■■自由記述の紹介

・情報量が少ない。抽象的内容の表現にとどまり、具体的内容の記述がなく、情報が利用できなかったりする。記述を具体的に、かつ文章表現を短文で区切るなど表現も分かり易く簡潔にして欲しい。(男性、30代、精神障害)
・わかりやすいことばで伝えてくれたらよかった。(女性、50代、知的障害)
・障害者の立場に立った情報提供を定時に流した方がよい。とくに障害別に。(男性、40代、難病)
・複数回の情報提供と、異なる手段での提供が必要。伝わったかどうかの確認をしておくこと。自分は夜しか帰宅していなかったため、水道管工事のために給水車が配置されていたことが３日間伝わっていなかった。(男性、50代、内部障害・難病)
・パソコンやファックスを持たない者に、問い合わせ先としてホームページやＦＡＸ番号を示されてもどうしようもない、せめて、電話番号と住所を示してほしい。電話帳では調べにく

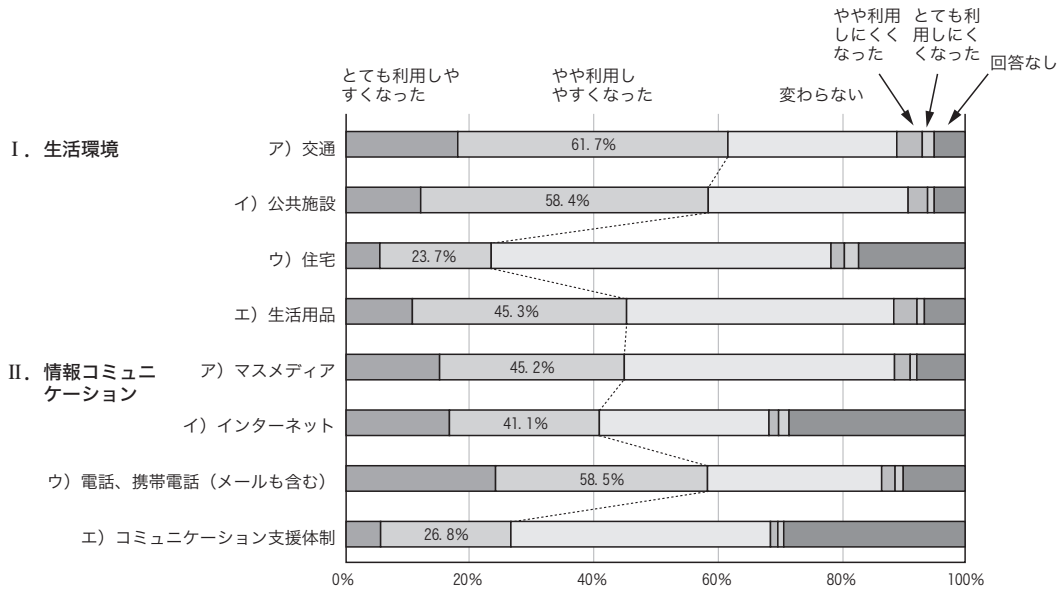
い。（男性、肢体不自由・聴覚障害・内部障害・難病）
・周りの人も自分の事に集中してしまうので、対応してくれない。救けあい、協力性も薄い今だから、対応も無視されるのがほとんど。（会社とか）（いつも孤立される。）（女性、30代、聴覚障害）
・「聞こえない」と言うと「手話を付けましょうか？」と言われる。手話は、便利ですが、流れる様に話す言葉を、手話では理解出来ない聴覚障害者が居ることを分ってほしい。（女性、50代、聴覚障害）
・近所で何かおこっても、なかなか、連絡してくれない。メモだけがポストに入っているだけとか、決めた事だけを書いて入っているだけとかがある。改善はしていない。（女性、40代、聴覚障害）
・テープ版公報（たぶん点字も）の発行に時間がかかるため、情報を得るのに時間がかかる。急いで知りたい時は家族や周囲の人に読んでもらう。（男性、40代、視覚障害）
・文字情報に音声をつけてほしい、他の人に読んでもらはないとわからない。（男性、60代、視覚障害）
・墨字にはＳＰコードをつけてほしい。（女性、60代、視覚障害）
・人から話をききにくい（対人関係が苦手）（女性、30代、精神障害）
・家にひとりでいたら、情報を得る手段がない。（女性、30代、聴覚障害）
・情報を得るにはこちらからどこかへ出向かねば入ってこないが、どこへ行けばその情報が得られるのか何の指示もない。そして高齢者はその場まで行くだけでも大変。（女性、60代、聴覚障害・内部障害）
・体調が悪く一人で寝こんでいる時に、何か起きても知らずに済んでしまうことがある。（女性、40代、難病）
・かぞくやしんせき友人や職場の人からでしかつたわらないです。（女性、50代、聴覚障害）
・ラジオ放送を除く、あらゆる公共情報は、目で見えるものなら、なんとか自力で得られるのですが、自分で情報を集めなければならず、気疲れすることもあります。一番困ることは、身近な情報（会社内とか、近所とか、子供の通う学校など、口コミや、うわさ話など）が得られにくいことで、その時の状況に合わせるのが困難な面が多く、人とつきあいが難かしく孤立されがちということが最大の悩みです。（男性、40代、聴覚障害）
・情報提供について、行政関係機関、学校、警察、消防等啓発活動や、種々の会議において適確な情報を伝えてもらうために活動し、少しづつ改善方向に進んでいますが、相対的にまだ不充分なところがあり、当事者団体で協力し合い情報提供の共有化をはかっていかなくてはいけないと思っています。（男性、50代、視覚障害）
・テレビで外国人が外国語でしゃべる時があるが、字幕が見えないので少しでも通訳してもらえるといいのだが。（男性、70代、視覚障害）
・新聞を読めばだいたいのことはわかるが、テレビからもっと情報が得られればよいと思う。そのためにはさらなる字幕の拡充を望む。（女性、40代、聴覚障害）
・インターネットに接続していたときは、知りたいときに知りたかった情報がすぐに手元にもてたが、ネットとつながらなくなってからはテレビだけが頼りになった。身近な生活に関する情報が入手できなくなった。（男性、30代、精神障害）
・インターネットの情報提供総合案内がほしい（男性、50代、肢体不自由）

・インターネットを使える人は便利になったが、ＰＣをもたない人は有益な情報が届かない。行政がもっとそれらを整理してメディアなどを利用して情報を出してほしい。(男性、40代、・内部障害)
・公衆電話が減っててあったと思った所になくて困った。(女性、40代、視覚障害)
・精神障害者のことについて、もっとマスコミにとりあげてほしい。(男性、70代、精神障害)
・選挙の投票の際、代筆は家人以外は信頼出来ません。(女性、60代、視覚障害)
・全国レベルの情報より身近な情報の詳細がほしい。アイドラゴンの普及を。(女性、50代、聴覚障害)
・役所の職員が勉強不足。親切に対応してくれない。制度等の情報提供や相談は、民間に委託してほしい。(男性、30代、肢体不自由)

Ⅲ　全体についての質問

問38　あなた自身にとって、次の分野はこの10年間で利用しやすくなりましたか。

問38　この10年間の変化



棒グラフ内の数字は（%）は、「とても利用しやすくなった」「やや利用しやすくなった」の合計

いずれの分野でも「利用しにくくなった」(「やや利用しにくくなった」と「とても利用しにくくなった」の合計）は非常に少数で、全体としてのバリアフリーが進んだことが伺われる。とくに交通機関、公共施設（公的機関や商店・銀行など)、電話・携帯などでは６割前後が「利用しやすくなった」(「やや利用しやすくなった」と「とても利用しやすくなった」の合計）と答えている。

しかし「住宅」、「コミュニケーション支援体制」、「インターネット」、「マスメデイア」、「生活用品」などではそれが５割未満だった。

なお､「インターネット」と「コミュニケーション支援体制」では「回答なし」の割合が多い。ここには「利用していないので何とも答えられない」という人も含まれると考えられる。

上記の８つの障害種別のグラフを元に作成したものが次の表である。各分野ごとに、利用しやすくなった」人の割合の平均を基準にして、それより10%以上高い割合を示した障害、10%以上低い割合を示した障害のみを取り出した。また、15%以上の差があった障害は***太字のイタリック***とした。なお、言語障害のある人は合計８人のみであり、評価は控えた。

「生活環境」の４分野をみると、肢体不自由のある人では「利用しやすくなった」人の割合が高く、知的障害、発達障害、精神障害、内部障害のある人では平均よりかなり低い。

「情報･コミュニケーション」の４分野でも知的障害、発達障害、精神障害、内部障害のある人では平均より低い傾向が見られた。この分野では聴覚障害、視覚障害のある人での「利用しやすくなった」人の割合が高い。

肢体不自由のある人と内部障害のある人とでは大きく異なった認識が見られた。内部障害のある人と難病のある人とでも大きな差があった。視覚障害のある人と聴覚障害のある人を比べると、同じ傾向を示す分野が多いものの､「マスメデイア」では聴覚障害のある人が利用しやすくなった割合が平均よりかなり高く、視覚障害のある人ではかなり低いなどの違いも見られた。これらのより詳しい検討が必要とされる。

全体的に見て、とくに精神領域の障害（知的・発達・精神）および内部障害のある人たちがこれらのバリアフリーの進歩から相対的に後れをとっていることが伺われた。これらの人々の中には「もともととくにバリアフリー化を必要としなかった」などで「回答なし」となった人も考えられるが、より詳しい検討が必要とされる。

表　障害種別に見たこの10年の変化の概要

	「利用しやすくなった」人の割合が平均より	
	10%以上高い	10%以上低い
交通	***肢体　視覚***	知的　***発達　精神***　内部
公共施設	***肢体***　難病	知的　***精神***　内部
住宅	***肢体***　難病	視覚　***聴覚***　知的　発達　***精神***　内部
生活用品	***肢体　視覚***	知的　***発達　内部***
マスメデイア	***聴覚***　難病	視覚　***発達***　精神　内部
インターネット	***肢体***　視覚　***聴覚***　難病	***知的***　発達　***精神***
電話・携帯電話	肢体　***視覚　聴覚***	***知的　発達　精神***
コミュニケーション支援体制	***視覚　聴覚***	***知的　発達　精神　内部***

太字のイタリックは平均より15%以上の差のあるもの。
言語障害は回答数が少ないので評価から除外。

問39　生活環境、情報・コミュニケーション全般について、あるいはこの調査全体についての自由記述

この最後の設問には全体の半数近い940人が、合計1059件の記述をした。

設問ではある程度記述内容を限定していたが、実際には表に見るように障害者施策の他の分野についての意見や、「その他」と区分される内容も多く寄せられた。「調査について」の記述

が最も多く352件で、そのうち調査項目・内容についての意見が最も多かった。

なお、実際には一つの回答がいろいろな内容を含んでいる場合がほとんどであるが、下記の区分は主な点で区分している。例えば、「公共施設のバリアにも問題はあるが、最大の問題は人々の理解や態度である」や「ハードはよくなったが点字ブロックの上にものを置くなど理解は進んでいない」等の記述には「公共施設」、「交通」などにも関連はしているが「理解」の項目に数えている。

これらの自由回答は主に意見や要望なので、「困ったこと」、「対応」、「提案」という区分を設けずに事項・分野別に代表的なものやとくに重要な指摘と思われるものを紹介する。なお全体的に、よくなった、感謝しているという主旨の記述は少数で、問題点の指摘がほとんどであった。

（単位：件数）

交通71	交通	71
公共施設・住宅・生活用品61	トイレ	17
	住宅	11
	生活用品	7
	全般	26
情報・コミュニケーション133	情報	104
	コミュニケーション	29
他分野259	市民理解	86
	自立支援法	41
	その他福祉	33
	所得・経済・負担	31
	医療	21
	労働	19
	災害・緊急時	15
	専門職員	6
	ソフトが不十分	4
	差別	3

調査について352	調査項目・内容	238
	調査・活用	67
	調査・方法	39
	調査・結果報告	8
その他183	障害者の意見を	13
	障害者の自覚を	10
	不安・健康や加齢	14
	不安・将来他	13
	その他	133

1　交通

市営バスがもう少しあいそうがよかったらのるけど、あいそうが悪いです。バスの運転手はけいたいをかけたり、バスの中でガムを食べたりしないようにしてほしいです。（女性、30代、知的障害・精神障害）

補助犬法が出来ていろいろなところに入れるようになったはずなのですが、まだ入店拒否やタクシーなどの乗車拒否にあうことが多いです。誘導ブロックもたどっていくとどこにつくのかわかりにくい。音声信号機を増やしてほしい。（女性、50代、視覚障害）

車イス利用（歩行不可）で外出は自家用車（自分で運転）を利用しているが、駐車場利用に困っている。大型施設では車イス用のスペースを設けている所も多くなっているが、明らかに障害のない人も平気で止めるため困る。係員のいない所ではコーンが置いてあり、止められない。車イスマークの乱用は何とかならないか。車イス用駐車スペースは、車イス利用者本人が

運転して駐車する場合、車イスの積み降しに運転者側に約１ｍのスペースが無いと、車イスの積み降しができない。車イス用駐車スペースはこのために設けられているのではないか。健常者が駐車するのは論外であるが、車イスマークを車に貼ってあれば歩行可能な人も平気で止めている。外国のように明確な罰則規定が必要。これが無いために私達も注意もできず駐車場の係の人も強くは言えないでいる。車イスマークは何故市販されているのか、何の規制もないのか。行列ができる入場の場合優先的に入場できることはいらない。不公平である。その代わり、ほんとに必要な所については法律を作ってでも守ってもらいたい。（男性、50代、肢体不自由）

内部障害者は、外見からは分かりにくく、体調が悪くても駐車場（スーパーやデパート、公民館等）の障害者マークの付いているスペースを使えない。自分自身の問題かもしれないが健常者が障害者用を使っていると誤解されるのがイヤなので。（女性、40代、内部障害）

自家用車をもたず、歩行は不自由だが、自転車なら利用して駅まで行ける。地下駐輪場はおろせない所もあり困る。歩けずやむなく何回も利用する者にとって駐輪代の配慮が望まれる。路上にやむなく自転車をおき、引き上げられ大弱りした。障害者用乗用車のような配慮がほしい（特別のマークを貼りつける、料金の割引きなど）。（女性、70代、肢体不自由）

２　公共施設・住宅・生活用品

オストメイト対応トイレの設置を障害者トイレに一部改修をして利用出来るようにしてほしい。（汚物流し、フックの取付けが最小限必要）。自宅の改修（対応トイレ設置）について補助が出来るようにしてほしい。（男性、60代、内部障害）

視力障害者が男性用トイレに行く場合、立つ場所を確認する為に、便器にさわっているのを良く見かけます。いくら小便がかゝらない上の方であっても、気の毒です。立つ場所を正確に知らせる為に足元に何か工夫できないものか、考へてほしいと思います。そのような男性用トイレはまだ一つも見かけていません。（男性、70代、肢体不自由）

公共交通機関や、ホールなどは、本当に使いやすくなったと思う。ただ、鉄道は「車イスの方は一番うしろに」とか、劇場は「専用席に」とか特別な場所に誘導されるため「車イスではない歩行障害者」といっしょのときには、よけいに歩かせてしまうので、気を使う。また複数の友人（車イスではない人）いっしょのときは分けられてしまうときもある。また、私の住んでいる住宅は公営の車イス住宅で、自分の住まいはバリアフリーだが、同じ棟や別の棟の一般住宅には、１階でも階段がついており、行くことができない。「車イスの人も使える」だけでなく、今後は「共生」の視点から、障害のある人とない人が分けられることなく、交流できる環境づくりを期待したい。（女性、50代、肢体不自由）

市営住宅を老きゅう化の為出なくてはいけないが、グループホームなど施設や、代わりの住宅がなく困っている。将来が不安。（男性、50代、精神障害）

近代機器の普及によって便利になった物もあるが、それによってかえって複雑になる物もで

きてきた、その辺を誰にでも、いつでも、どこでも利用しやすい環境を作っていただきたい。（男性、40代、肢体不自由）

最近、電気製品など、リモコンがパネル式になったり、機能が複雑だったりして、視覚障害者には不便になっている事が多い。駅もバリアフリーを進めていこうとしており、駅員の対応もよくなっていると感じるが、券売機がタッチパネルになってきて、駅員の数も少なく逆に不便になってきた面もある。（女性、20代、視覚障害）

３　情報・コミュニケーション

テレビ、新聞でよく旅や観光地の番組を見るが、私達身障者が行けるか、行けないかは話さないし、書いてもいない。（女性、50代、肢体不自由）

聴力を失い、絶望と戸惑いの日々の中で、一生懸命に生きています。ご近所とのコミュニケーションは、私が聞こえないことを公表した日を境に、皆様が私を避けられますし、「今迄と同じ様に、話をして下さい」とお願いしても頭をさげる挨拶のみとなりました。淋しいことです。補聴器も効果なく、音を失った今、外に出る様に心掛けていますが、この世の中、健聴中心の世界です。街の中に電光掲示板があり、その場所の情況や速報等が分るようになれば、心強いと思います。（女性、50代、聴覚障害）

銀行や郵便局でも自分が使える順番というのは使い方がわかるようにカードをわたしてあるので、数字で何番が出るかで、自分がわたされたカードを見ていれば、自分の順番であるとわかりやすいです。（男性、30代、聴覚障害）

要約筆記の団体派遣（集会・会議・活動に対し）が認められないというのは実態を知らないお役所仕事。個人派遣を個々に頼んで集った要約筆記者にＯＨＰをしてもらうということも認めないと言われては我々は社会参加の足を止められたことになる。講演会や会議で一人の人がずっと書き続けるのはムリ。個人派遣ではいけない。（女性、60代、聴覚障害）

携帯電話、便利がよすぎてかえってプライバシーがなくなってきている。（男性、30代、精神障害）

重度障害者の方にとっては、コミュニケーションツールは、良くなってきているであろうが、軽度の障害者にとってはあまりこれと言って変っていない様に思える。コミュニケーションツール云々より地域の人々とのコミュニケーションの方が大事ではないか？（男性、40代、精神障害）

生活環境については、行政関係など対応が少しづつではあるが、改善されつつあります。情報関係では個人情報の取扱いが規制されており新らしい障害者とのコミュニケーションがとれにくくなった。（女性、60代、精神障害）

会社で急な「送別会」があり、個人でボランティアを（手話通訳）知人に頼み、飲み会費をボラの分も負担した。急な用の時でも、手続きに日数かけず、即座に通訳に来てもらえる体制が欲しい。たかが飲み会、お茶会とはいえ通訳が居て、周囲の話が聞けると聞けんでは楽しみ方、充実感が雲泥の差です。人間関係を豊かにするためにも必要です。（女性、50代、聴覚障害）

行政の考え方の中に障害は軽いから、ある程度、障害の等級によって、差別がある。例えば年末年始、GW中の手話通訳、要約筆記の緊急連絡網が、６級の私にはない。「必要ないからという声が多かったから」という理由。他の６級の人は知らないが、私は言葉が聞き分けできないので、はっきり何を言いたいかが読めず、必要な時が多い。一部の人は必要なくても、障害者扱いになっている以上、等級によって差別しないでほしいし、情報保障はきちんとしてほしいと思っている。そのような行政への働きかけなどやってほしいと思う。（女性、40代、聴覚障害）

４　他分野

大動脈炎症候群という病気は、患者により病変部が様々で病態の重症度の差も大きい。私はとても軽い方だと思いますが、体調にとても波があり、悪い時は一人で行動することができません。しかし、障害とはみなされず、手帳や年金の給付も受けることができません。難病手帳のようなものがあるといいと思います。（女性、40代、難病）

障害者が一番困っているのはお金である。（男性、40代、精神障害）

私は全盲です光も入っておりません。アンケートの答えにあてはまる物がなくこまっております。たびたびアンケート調査に協力の依頼があるのですが、そのたびに、こまっております。全盲は何んでも出来るのですが、物のある所がわからないと言う事です。外出はすべて移動介護を利用させていただいております。何度か出かけすべての構造が頭の中に入った時始めて１人であるけます。介護支援制度が制定された時たくさんの項目の調査がありました。たとへば食事は自分でたべられますか？服は着られますか？等、全盲の方は全員、ハイと答えておりました。でも手のとどく所においてないとだめなのです。申しわけありません、くどくど書きましたが、これが現実です。よろしくお願い致します。（男性、60代、視覚障害）

聞こえる人なら普段何気なく耳にしている世間の情報や常識を知らなかったために、恥をかいたり要らぬ誤解を受けたりする。このような事が繰り返すとコミュニケーションに自信をなくし、生活全般に消極的になり、ときには引きこもりになってしまうこともあるので、聞こえない人のための相談機関やメンタルケアが必要だと思う。（女性、20代、聴覚障害）

見た目で判断出来ない内部障害者はまだ世間に理解されない事が多いです。携帯酸素を引いていても、障害者優先とうたっているエレベーターの使用を拒まれた事があります。電車等の優先席も座るのに気が引けます。また席をゆずられる事もありません。街中に出ても座って休む場所もなく、休みたいがために喫茶店に入り飲みたくもないコーヒーを高い料金は払って飲

む事になります。医療費も結構家計に重くのしかかります。ハッキリ言って赤字です。おちおち入院も出来ません。障害者、特に内部障害者を取りまく環境は非常に厳しいです。(女性、30代、難病)

まだまだ社会に気を使わず出ていく事はむずかしい。何をやるにも「お願いします」「すみません」「ありがとうございます」を言わなければならずつかれる。(女性、50代、肢体不自由・言語障害)

テレビに字幕番組が増えてとっても楽しくなった。しかし聴覚障害者が健聴者の中で片身の峡い想いをする社会である。もっと、情報機関が、障害者も健常者も同じ人間として、それぞれの権利を広めていって欲しい。字幕がつけば、見にくいと言って字幕を消してしまう人。そこに聴覚障害者がいるかもしれないのに。「すみません。字幕つけたままにして下さい」と聴障の人はいいにくいです。(女性、50代、肢体不自由・聴覚障害)

啓発活動や講演、講座等で障がい者についての認識を深めてもらうために、ノーマライゼーションの見地から訴え続けているのですが、一般市民、行政関係機関等々、“ノーマライゼーション”“バリアフリー”等の言葉だけが先行していき、健常者、障害者というすみ分け部分のまゝで、一般市民としての意識格差が埋ってこない、そのためにもっと活動していかなければと思うのですが、どこかで意識が空回りしていってる現状です。どうしたらいいのか、方法が間違っているのか、悩んでいます。よい方法があったら教えて下さい。(男性、50代、視覚障害)

自閉症の子は視覚的情報が優位なので、場所などわかりやすいシンボルマークがあるとわかりやすいので、社会全体としてそんなバリアフリーも必要だと思っている。コンビニなど知的障害自閉症の子どもでも、社会参加の練習としていきたいので店側に理解をおねがいしていきたい。(男性、10代、知的障害・発達障害)

5　調査について

たいへんわかりやすい、具体的な質問項目が多く良いと思いました。しかし質問項目中にあてはまらない部分が30%ほど見かけます。聴覚障害者の特性ゆえかも知れませんので、接近している項目に○印させて頂きました。聴覚障害者であれば、手話が必要と誤解を与えないでください、20%（手話）80%（筆談）が普通です。(男性、60代、聴覚障害)

調査内容が大ざっぱな印象を受けます。障害種別ごとにもう少し深い質問があっても良かったのではないかと思います。この調査結果が有効に使われることを願います。(男性、60代、視覚障害)

このアンケートの調査項目は、身体障害のあるひとを対象に作られたもののようです。知的障害者にはあまり適切な設問ではない箇所が多く、適格な回答ができたとは云えません。これで集計されても、三障害全般にわたるアンケートとは云えないのではないでしょうか。(代筆者・父)(女性、40代、知的障害)

こんな調査で、精神障害者がこまっていることがわかるのですか。進んでいる身体障害者のことでなく、遅れているものがどんなにこまっているかを調べて下さい。(男性、30代、精神障害)

主観的な印象を聞くアンケートのような気がします。もっと事実を聞く項目を備えた方がいいのでは？　障害の種類（機能別、形態別）を特定化して、質問項目を別だてにした方がいい。(男性、50代、内部障害)

調査アンケート等でいつも感じる事は、私達精神障害の特異性をふまえた質問ではないことです。生活全般のしずらさは、移動ができないとか、そんな問題では有ません。拘りから来るところが多く、障害の状態も病状によって変化し、不変的なものではないことを理解して頂いた上での精神にも関りのある項目にして下さい。(男性、40代、精神障害)

回答に２時間要した（疲れた)。(男性、50代、視覚障害)

同じ様な選択項目はまとめて質疑する方途を考へられたい。記入していて、いやになる。(男性、80代、内部障害)

単独外出、付添ありの外出の場合では解答が大変違うと思います。配慮してください。(女性、60代、視覚障害)

重度の知的障害児は一人で外出することはなく、活字、ラジオ、インターネットから、情報を得ることもできません。質問は、重度の人にとって、意味のないものです。常に介助者がそばにいて、生活している人の生活の様子は、このアンケートではわかりません。答えられない質問も多くありました。代理記入者より（母）(男性、20代、知的障害)

一人で利用して困った事は、おそらくたくさんあっただろうと思われるが、大変な事をしないかぎり、いちいち連絡はこない。(男性、20代、知的障害・発達障害)

私は介護者と一緒に外出したり、生活することが多いから、特に困らない事が多い。でも完全に一人でやるとしたら、困る事がいっぱいある。だから､「特に困らない」と書いてもその背景を考えてほしい。(女性、40代、肢体不自由)

聴覚障害における、困りごとは、ほとんどが人とのコミュニケーション。トラブルをおこさないために、人との接触をできるだけ少なくしていくくせをつけてしまった。他の人に対する遠慮で不便を言えない場合も多いと思うので、そのあたりを書けるようにしたら、もっと良い調査ができると思う。(男性、60代、聴覚障害)

このような調査を何度もして当事者の声が反映されるようにしてほしい。学者や研究者の立場ではなく、利用者側の立場で、これからのことを考えてほしい。(女性、30代、視覚障害)

これだけの質問アンケートに答えた訳やから、しっかりとした障害者施策を計画してほしい。(男性、30代、精神障害)

6　その他

バリアフリーと言っても、障害者の意見を聞かずに作ってしまい、使えないトイレの手すりや、テーブルの高さなど、たくさんの使えない物だらけ。せっかく作るなら、私たちの意見を聞いて作って欲しい。(女性、30代、肢体不自由)

ハートビル法その他が聴障者に配慮が少ないのは、クレームが少ないからでなく、クレームの手段が少ないことに気づかれていないからと思っています。(男性、60代、聴覚障害・内部障害)

昔に比べると、健常者の障害者に対する見方は好意的になっていると感じる。しかし、障害者＝車いす or 寝たきりなどの画一的な理解が一般的な感じがする。駅の話で書いたように、普段は健常者と変わらなくても、ほんの少しの距離が辛かったり、ただ疲れやすい体だというように見た目には分かりにくい障害者もいることを知ってほしい。人の性格と同様に障害者の障害の種類や程度は多様であることを知ってほしい。そのためには、障害者がただ情報を待っているだけでも、一方的に訴えかけるだけでも駄目で、相方向的に情報や意見、感情を伝えあう場がこれからは必要だと感じる。健常者の身近に障害者がいることが一番大切で、障害者はもっと社会に出ていくための気持ちの面での努力が不可欠だと感じる。そうした中でお互い(障害者と健常者)が理解しあい、共に快適に暮らせる社会ができると思う。(男性、20代、内部障害)

障害者本人の意見が、政策を作る人々にまでしっかり届けられるのは大切なことだと思います。もっとおこなってください。障害者を困らせるのは、もちろんハード不足が多いのですが、問題は少しづつ「ハード不足」から「一般のモラル低下によってせっかくの作ったハードがいかされない」という問題へ移行しつつあるように思います。自然に行なわれていた「助け合い」がへり、「障害者への優遇に対するしっと」という新たな差別も生まれつつあります。不当な優遇なのか、本来のハンディをうめるためのものなのかが、一般の人が障害のことを知らないあまりに、区別できず、混乱が生まれている、そんな感じです。ハンディはきちんと自覚し、正当な優遇は求めていく、そのためにより一般の人に理解が広まるような運動をしていく、そういう障害者側の自覚も大切だと思います。(女性、40代、肢体不自由)

知的障害は普通にみえる子が声出したり変な行動をとるのでやはり、知らない人から見たら「何だ?!」の世界です。それに対して居直る位の気持にならないと世の中生きていけませんんが、強すぎても「何だ障害者のくせに」なんです。よいバランスで強くひかえめに生きていければと思います。養護学校に行っても施設に入っても、わからない先生も多くいます。すべてに対して希望を失ってしまう家族がでないようにと願います。１日たったひとりに声をかけてもらっても生きていけると思えたりするのが障害児の母です。今、笑っててもうちの中では死んでしまおうと思ったりもします。できるだけの団体、地域に顔を出し助けあいたいと思います。

（男性、10代、知的障害）

内部障害者の生活制限はバリアフリーとはあまり関連がないと思います。疲れやすいとか、食事制限、水分制限など、生活が制限されますが、一般的に言う障害とは違いまだ不便を感じるまでになっていないのが実状です。違う意味でのバリアフリーかも知れませんが、摂取できない食物が多すぎるので、食べられる物、栄養保助食品に充実したものがあればと思います。（男性、50代、肢体不自由）

当初（30年前に発病）に比べれば住環境も、周囲の人が我々を見る目も大分変わったように思います。これも「完全参加と平等」のスローガンのたまものと思います。ぜひ、このペースで我々の地位も上昇してゆければと思います。それには、まず、我々がたゆまぬ努力と真摯な気持ちを持ち続けることだと思います。（男性、50代、肢体不自由）

年金生活で、今の時代は、遊びや、欲しい物が手に入らない。情報器機使用すれば、悪影響される、そんな時代だ。今れからの先生きて行くのが一番強く、不安に感じる。色々な税金が上がる一方だ、何も買えない、どこも行けない。（男性、60代、肢体不自由）

私達の住んでいる市では近くのターミナル駅が建て替えられ、駅裏への連絡通路ができたり、エレベーターやエスカレーターが設置されたり、また大きな総合病院が、増改築されて、大変明るい待合室やトイレになり、利用していて心地良くなりました。近くのショッピングセンターも改装され、明るく楽しい売場になりました。また途中の国道沿いの歩道、自転車道は幅が充分に広くなり、安心して、快適に歩けるようになりました。散歩に出掛ける公園の入口や、奥まった休憩地点に、綺麗な水洗トイレが建設され、安心して利用できるようになりました。また、毎日利用しているＪＲ東の駅の待合室の冷暖房が、最近石油ストーブなどから、エアコンディショナーになりました。室内の空気が清浄で、大変快適になりました。区からの連絡は、各家庭に設置されているＦＭ無線広報機によって随時放送されます。広報紙と併せ、行政情報は、ほぼ100％入手できるようになりました。グループホームでの個人生活も、また一歩外へ出ての社会生活も、安心で、快適なものとなりました。週日、毎日通っているリハセンターのデイケア参加も、ほぼ満足なものであります。地域社会も含め、今日の日本国建設に携われた政府関係者、都道府県政関係者、市町村政関係者、そして広く国民の方々に、生活者、利用者として深く感謝申し上げる次第であります。〜以上〜（男性、60代、精神障害）

いつのまにかインターネット、ラジオ、ＴＶ、ステレオ、等にがんじがらめになってしまうのはいけないと思う。確実に病状が悪くなる。交通機関や施設や仕事で、昼間居場所を作り、メンバーと交流して、少しは社会とつながって、という人こそが向上して行ける。（男性、30代、精神障害）

21世紀は福祉の時代といわれるが、人々の理解、政治的財政的援助はまだまだと思う。冷たい機器のみが開発されるのではなく、多くの人々の心の中にお互いを助けあう精神や愛情の豊かさをはぐくむ芽が育てばと思う。宗教的、道徳的な知識の教育、人間関係のあり方など、心

に根ざした環境改善が必要と思う。（男性、40代、精神障害）

この調査は障害者団体や学識経験者からなる調査委員会で計画され、各障害者団体を通じて全国の障害をもつ人と書いて有りますが、学識経験者や団体さんにおたずねします。障害者は病気、事故、労災、テロ等いろんなことで障害者となります。この障害者と言うことばをもっと明るいことばに考えられないものか、もうそろそろ新しい時代へ。（男性、60代、難病）

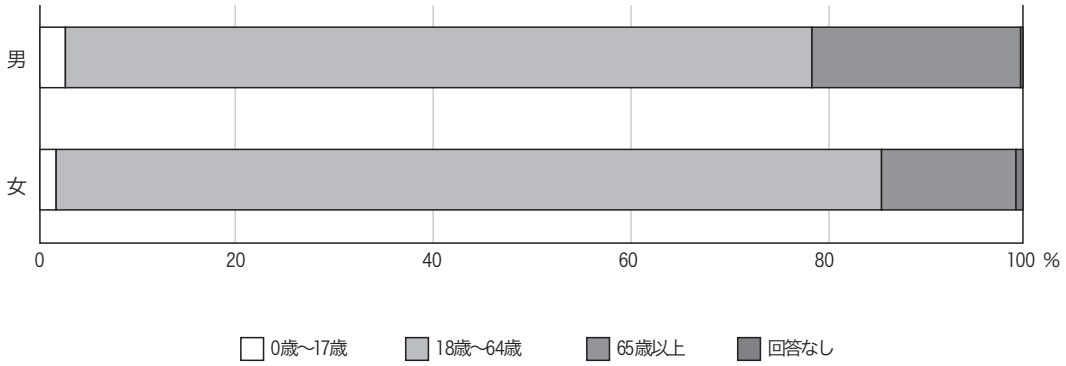
性別による差異について
―性別によるクロス集計から―

下記は、この調査に回答した人について、性別による差異があるかどうか、項目をこえて関連しあうこともあるのではないかという点から、全体を通して見たものである。項目ごとにも、性別による差異や特色を記述しているので、詳細は各項目の記述をご参照いただきたい。この調査は、日本の障害者について推計を出せるようなサンプリングをおこなったものではないので、この調査の回答者について言えることが日本の障害者全般について言えるかどうかはわからない。また、比較対照に使える障害者統計や一般統計を探すことも、今後の課題である。

◆この調査の回答者について

・性別比、年齢構成比

回答者のうち、女性は３分の１。65歳以上の回答者が占める割合は男性は21.2%だが女性は13.8%と少ない。女性は、18歳～64歳に、回答者の83.8%が集中している。女性のほうが、幼い時からの障害者の割合が大きく、特に５歳以下でその割合が高い。かつ、20歳以上で障害がおきた人の割合が低い。



性別ごとの年齢区分の割合

・障害種別、手帳等級など

男性は肢体不自由者、内部障害者、精神障害者、視覚障害者の順で割合が多く、女性は、肢体不自由者、聴覚障害者、内部障害者、視覚障害者の順である。

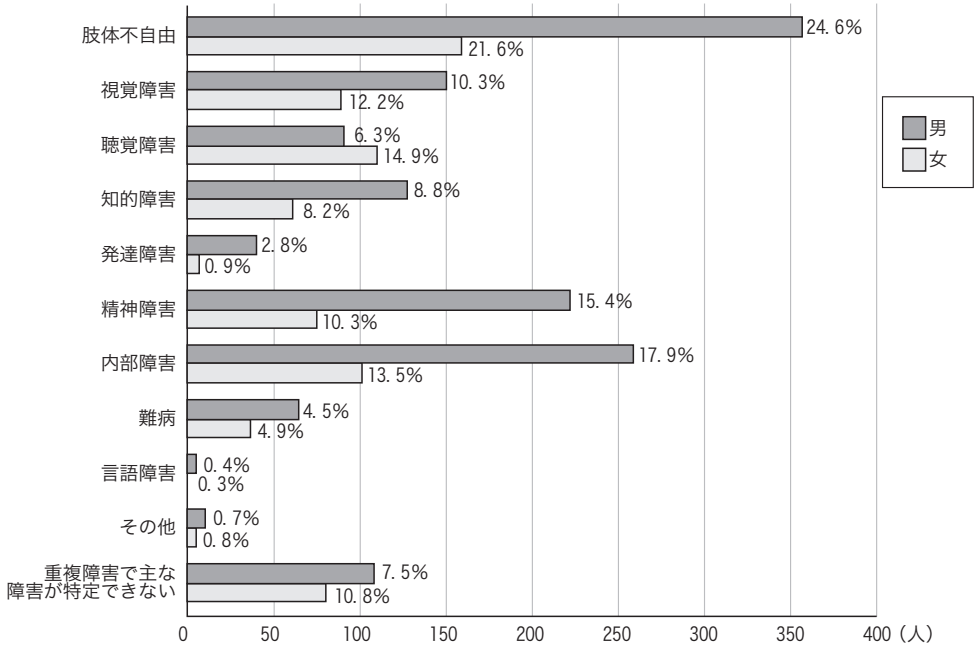
聴覚障害者は、女性障害者の中で14.9%を占め、障害種別ごとに見たときに、唯一、女性の人数が男性を上回る（女性110人、男性91人）。このことは、回答全体を通じて、情報・コミュニケーションに関する部分で、女性の率が高いことにつながっている。

身体障害者手帳所持者の割合は、女性が6.9%高い。２～３級において女性が8%高い。

精神障害者保健福祉手帳所持者の割合は、男性が3.9%高い。１級で女性は8.4%高く、３級で男性が14.0%高い。

療育手帳所持者については、療育手帳Ｂ１で女性が5.7%高い。

重複障害者の率は女性がやや高い。



性別ごとの障害種別の人数と割合
（グラフの値（横軸）は人数。グラフ横の％は男・女ごとに占める各障害種別の割合）

・居住地、都市規模

女性の率が男性の率を上回っているのは、大まかには、首都圏と、山陰、九州、四国の一部で、都市規模による差異はあまり認められない。

・住まい

「戸建て」では男性が9.6％高い。「公営住宅」、「民間のアパートやマンション」について、女性が４～５％高い。なお、「ひとりぐらし」の割合は女性が5.7％高い。

・仕事

「仕事をしていない」は女性が7.3％高い。回答者の男性の約５分の２が、回答者の女性の約２分の１が、「仕事をしていない」。「仕事をしている」は男性が6.9％高く、「自宅で働いている」について男性が女性を5.8％上回る。

・外出

ほぼ毎日外出している人は男性が11.3％高い。「仕事をしている」率と関連があるとみられる。週３～４日の外出においては女性が6.7％高い。

◆各分野の設問について

・移動・交通

自動車について「免許を持っている」は男性が16.1％高く、「ふだん車の運転をする」も、男性が16.4％高い。16％は、この調査の中ではかなり大きな差にあたる。自分で自動車を運転し

て移動できないことを背景に、鉄道やバスなど公共交通機関を利用する人の割合が、女性のほうで高いことにつながり、結果全体に反映している。

「外出」の回答にあるとおり、「ほぼ毎日外出」は、女性が11.3%低いが、公共交通機関の利用は、共通して女性のほうが、３～９％高い（飛行機は例外）。そして利用率の差以上に「困ったことがある」率で女性の率が高い。

「困ったことがある」の内容は、物理的アクセスや設備面、乗車拒否で男性の率が高く、「案内表示、アナウンス」「乗務員とのコミュニケーション」などで女性の率が高い。

「利用しなかった理由」について「必要がなかった」率は男性のほうが高く、「利用する必要があるが、設備や環境や条件、介助が得られないなどの理由で、利用できなかった」率は、女性のほうが高い。

・公共施設

「公園、体育館」「旅館、ホテル」の利用は男性が３～９％高い。

「図書館」「映画館、劇場、遊園地」「銀行、郵便局」の利用は女性が３～９％高い。

「スーパー」「レストラン」「行政サービス窓口」「病院、診療所」の利用ではあまり差異がない。

「困ったことがある」は共通して女性のほうが高い。特に「スーパー」「銀行、郵便局」は約10%差があり、日常的な利用頻度も反映しているだろう。

「困った内容」は、障害種別の構成を反映しているとみられる。たとえば図書館で「必要な障害者サービスについて調べる時、利用する時」回答は、視覚障害者が、最も多い。アクセスや設備面で男性の率が、問い合わせなど連絡や応接、情報コミュニケーション面で女性の率が高い。「利用しなかった理由」で「必要がなかった」は、「スーパー、コンビニ、デパート」を除いて、男性のほうが高いかほぼ同率。「必要な介助などのサポートや情報が得られなかった」は全ての項目で女性のほうが高い。

・住宅

住宅を探す段階で問題となる設備面を女性が挙げ、不動産屋や家主との関係で生じることを男性が挙げている。住宅改造については、家主との連絡や資金については男性が主に携わっているようすがうかがえる。現行制度および社会通念上、男性と女性が住む場合は男性が世帯主・契約者となることが多く、性別による社会的な取り扱われ方の差異が出ているとみてよいだろう。

・生活用品

身の回りの日用品を「利用したことがある」は、女性が7.7%高い。「困ったことがある」では、「食料・飲料用品」、「家具・寝具」「その他日常生活用品」で女性が３～６％程度高い。「衣類」「食器類」で男性のほうが１～1.5%高い。「趣味、娯楽用品」は、差異がこの表の中で最も大きく、男性が9.4%高い。現状で「家事」を女性が担っていることの反映とみてよいだろう。

・災害時、事故発生時などの緊急時の対応

設問「災害や事故、緊急避難、犯罪被害など、急な対応が必要とされる経験をしたことがあ

りますか」について、「ある」は男性が2.4%高い。毎日外出する率の高さが関係しているかもしれない。全体に障害種別の構成が反映している。

・その他の情報提供

どの項目においても、情報を「周囲の人から」得る率は、女性のほうが高い。「困ったこと」の内容は、障害種別の構成・その中での性別比も反映しているとみられる。

◆10年間の大まかな評価

設問「あなた自身にとって、次の分野はこの10年間で利用しやすくなりましたか？」に対して、男性が女性よりも比較的高い評価を与えている分野は、交通、公共施設、住宅、生活用品、インターネットである。女性が男性よりも比較的高い評価を与えている分野は、マスメディア、電話・携帯電話、コミュニケーション支援体制である。

市区町村の規模による差異について
―市区町村の規模によるクロス集計から―

この調査に回答した人について、住んでいる市区町村の規模による差異があるか、全体の傾向を見たものである。前掲の「性別による差異」と同様、「調査結果」の各質問項目ごとにも、その差異や特色について記述されているので、詳細はそれらの記述も併せて参照されたい。

◆この調査の回答者について

・全体の傾向

全体の傾向を改めてみると、回答者全体（2,191人）のうち最も多いのは、「人口概ね15万人以上～100万人未満の中都市（以下「中都市」という）」に住む人の36.1%(791人）であり、以下、「概ね100万人以上の大都市（以下「大都市」という）」が25.6%（561人)、「概ね５万人以上～15万人未満の小都市Ａ（以下「小都市Ａ」という）」が20.0%（438人)、「５万人以下の小都市Ｂ（以下「小都市Ｂ」という）」が16.6%（363人）と続いている。

・性別比、年齢構成比

男女とも、回答者全体の傾向と同じく、中都市、大都市、小都市Ａ、小都市Ｂの順に多く住んでいる。

年齢構成で見ると、０歳～17歳では、大都市に住んでいる人が最も多く（34.7%：17/49人）なっているが、母数も少ないのでこれが一般的傾向であるかどうかは分からない。18歳以上の年齢層では、全体の割合と大差はない。

・障害種別、障害者手帳所持の状況など

障害種別の傾向をみると、肢体不自由者は全体で23.7%(518/2,191人）であるのに対し、大都市に住む割合が最も高く、33.0%（185/561人）である。また精神障害者は、市区町村の規模が小さくなるにつれて住んでいる人の割合が高くなる傾向がここでは見られる（大都市10.5%(59/561人)、中都市11.8%(93/791人)、小都市Ａ 14.6%(64/438人)、小都市Ｂ 20.1%(73/363人)）。

精神障害者保健福祉手帳の所持者も、市区町村規模別に占める割合で見ると、市区町村の規模が小さくなるにつれて高くなる傾向が見られる（大都市10.2%（57/561人)、中都市10.5%(83/791人)、小都市Ａ 14.2%（62/438人)、小都市Ｂ 18.5%（67/363人））。

・住まい

「戸建て」に住んでいる人の割合は、市区町村の規模が小さくなるにつれて多くなっている。(大都市49.7%（279/561人)、中都市66.1%（523/791人)、小都市Ａ 74.5%（326/438人)、小都市Ｂ 82.9%（301/363人))

一方「公営住宅」や「民間のアパートやマンション」に住んでいる人は、市区町村の規模が大きくなるにつれて多くなっている。(「公営住宅」は、大都市11.2%(63/561人)、中都市7.3%(58/791人)、小都市Ａ 5.9%（26/438人)、小都市Ｂ 4.1%（15/363人)。「民間のアパートやマ

ンション」は、大都市29.1%(163/561人)、中都市15.8%(125/791人)、小都市Ａ 11.0%(48/438人)、小都市Ｂ 5.5% (20/363人))

「誰と住んでいますか」の問いを見ると、「ひとりぐらし」と答えた人は、市区町村の規模が大きいほうが多い傾向がみられる（大都市20.7% (116/561人)、中都市13.7% (108/791人)、小都市Ａ 10.5% (46/438人)、小都市Ｂ 8.0% (29/363人))。

・外出

外出の頻度については、「ほぼ毎日」外出すると答えた人の割合は、市区町村規模が大きい方が高い。(大都市で69.5% (390/561人)、中都市66.5% (527/791人)、小都市Ａ 60.5% (265/438人)、小都市Ｂ 56.1% (204/363人)

逆に、「週３～４回」以下の外出と答えた人は、市区町村規模の小さいほうがやや高い傾向が見られる。

・仕事

いずれの市区町村規模においても、「仕事をしている」人の割合は50%台、「仕事をしていない」人の割合は40%台であり、全体の傾向とほぼ変わらない。

仕事をしている人（1,190人）のうち、「自宅以外の会社や店舗で働いている」人は、全体で41.3% (491/1,190人）であるのに対し、小都市Ｂでは31.7% (60/189人）でやや低い。一方、「作業所・授産施設で働いている」人は、全体で29.1% (346/1,190人）であるのに対し、小都市Ｂでは38.1% (72/189人）とやや高い。

◆各分野の設問について

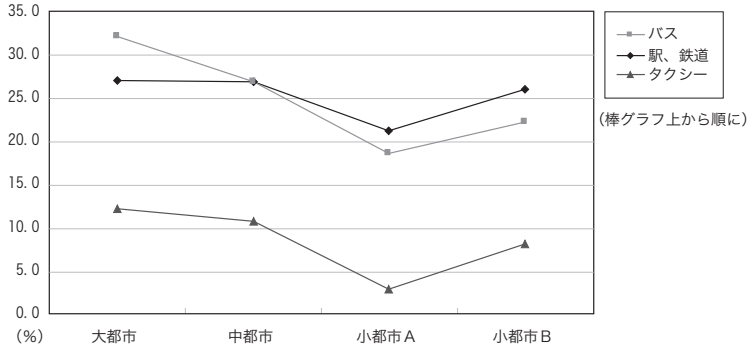
・交通

鉄道、バス、タクシー、飛行機、車の利用の有無を見ると、いずれにおいても、市区町村規模の大きいほうが「利用したことがある」人の割合が高い傾向が見られる。

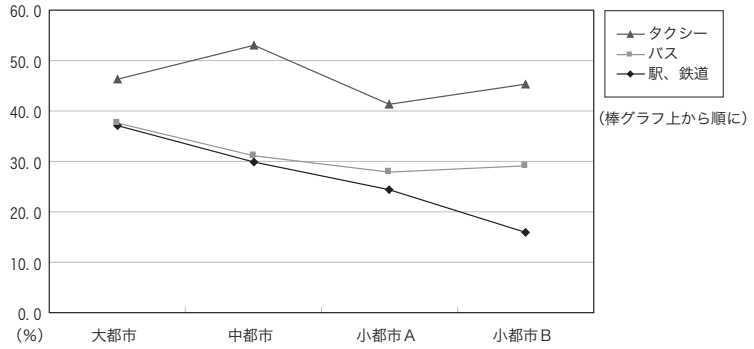
利用して困ったことの有無を見ても、「歩道を歩いていて」の設問も含め、市区町村規模の大きいほうが、「困ったことがある」と答える割合が高くなる傾向がある。

困ったことの内容（場面）を、鉄道、バス、タクシーという地域色のある公共交通機関で見ると、バス、タクシーでは、「駅・乗り場や車内の設備」という設備面で困ったと回答した人の割合が、大都市、中都市で高い傾向があるが、鉄道では、大都市の割合がそれほど高くない。

一方、「乗務員の応対、乗務員とのコミュニケーション」というソフト面で困ったと回答した人の割合は、バス、タクシーでは市区町村規模による大きな差は見られないが、鉄道では市区町村規模が大きくなるにつれて割合が高くなる傾向がここでは見られる。

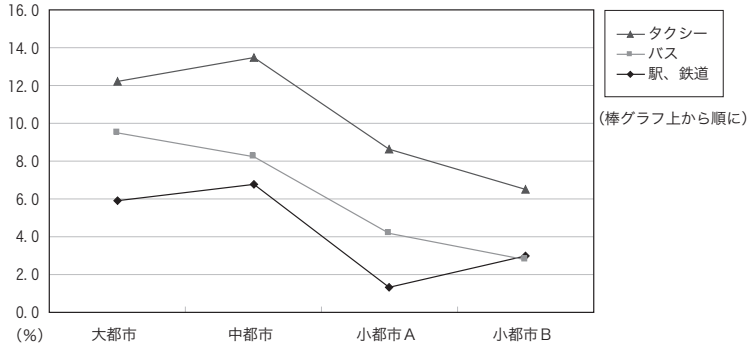


「駅・乗り場や車内の設備」で困った



「乗務員の応対、乗務員とのコミュニケーション」で困った

なお「利用を拒まれ」て困ったという回答の割合は、回答者の数自体は少ないものの、鉄道、バス、タクシーとも、大都市、中都市のほうが小都市よりやや高い傾向が見られる。

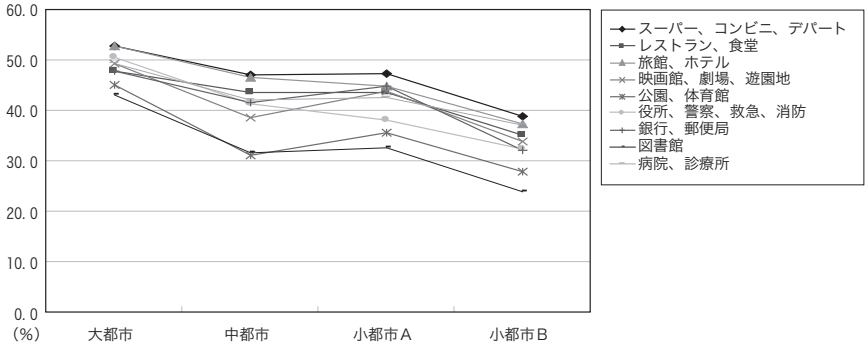


「利用を拒まれ」て困った

・公共施設

各種公共施設を利用したことがあるかとの問いには、市区町村規模による差はあまり見られない。

一方、利用して困ったことがあると答えた人の割合は、市区町村規模の大きいほうが高くなる傾向が見られる。



「利用して困ったことがある」

利用して困ったことの内容については、一貫した傾向は見いだしがたい。

・住宅

「住宅を探したり、引っ越したことが」あると答えた人は、市区町村規模が大きい方が多い(大都市14.6%（82/561人)、中都市8.5%（67/791人)、小都市Ａ 6.4%（28/438人)、小都市Ｂ 5.8%（21/363人))。

しかしながら、「そのとき困ったことがある」と答えた人の割合は、大都市（76.8%：63/82人）に次いで小都市Ｂ（76.2%：16/21人）が高い。

「住宅を改造したことが」あると答えた人は、市区町村の規模であまり差がみられないが、「そのとき困ったことがある」と答えた人の割合は、市区町村規模が大きい方が高くなっている（大都市40.0%（32/80人)、中都市39.7%（52/131人)、小都市Ａ 32.9%（24/73人)、小都市Ｂ 29.8%（17/57人))。

・生活用品

「身の回りの日用品を使用して困ったことが」あると答えた人の割合は、大都市40.6%(228/561%)、中都市32.5%（257/791人)、小都市Ａ 29.7%（130/438人)、小都市Ｂ 24.2%(88/363人）と、市区町村規模の大きい方が高い傾向がある。しかしながら、「使用して困ったことのある日用品」や、「困ったことは何ですか」の回答を参照しても、その理由がうかがわれるような顕著な傾向は見られない。

・災害時、事故発生時などの緊急時の対応

災害や事故、緊急避難、災害被害などを経験した人の割合は、市区町村規模によって差は見られない。

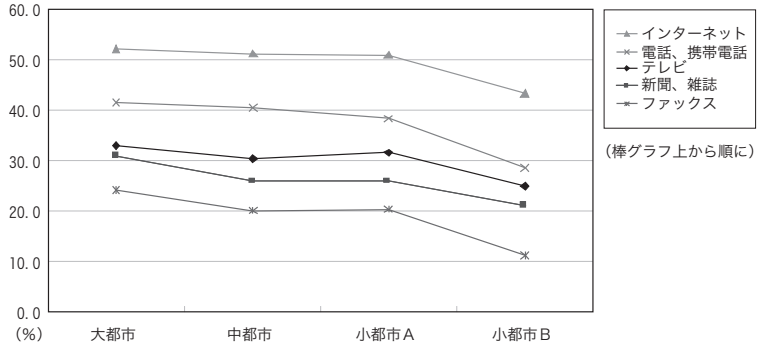
困ったことの内容については、「必要な情報が得られない」と答えた人の割合が、小都市Ａ(50.7%：36/71人)、小都市Ｂ（49.1%：27/55人）で高い。「必要な情報が得られない」以外の選択肢では、いずれも大都市に住む人が「困った」と回答した割合が高い。

・テレビ、新聞、インターネット、電話・携帯電話・ファックス

利用の有無については、インターネットでは、市区町村規模が大きいほうが利用の割合が高

い傾向が見られる。そのほかは市区町村規模での差異は見られない。

利用して困ったことの有無については、市区町村規模の大きいほうが、困ったと答えた人の割合がやや多いようである。



「利用して困ったことがある」

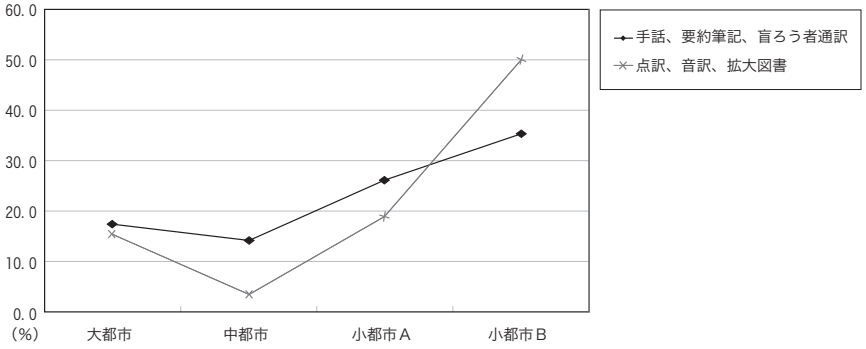
「困ったことは何ですか」「利用しない理由」については、「必要なサポートや情報」「利用料金」などの項目を見ても特に顕著な傾向は見られない

・コミュニケーション支援体制

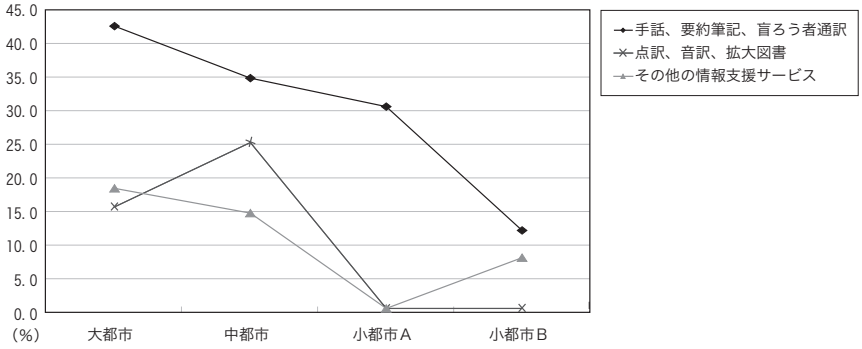
手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳、点訳、音訳などの支援サービスについては、市区町村規模による利用の有無に差は見られない。また、困ったことの有無については、顕著な差は見られない。

困ったことの内容について見ると、「手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳」および「点訳、音訳、拡大図書」では、「利用できるサービスが身近にない」という回答が、回答者の数自体は少ないものの、市区町村規模が小さいほうが割合が高い傾向が見られる。

一方、「サービス事業者の守秘義務やプライバシーに関すること」との回答は、大都市、中都市に多く見られる。



「利用できるサービスが身近にない」ので困った



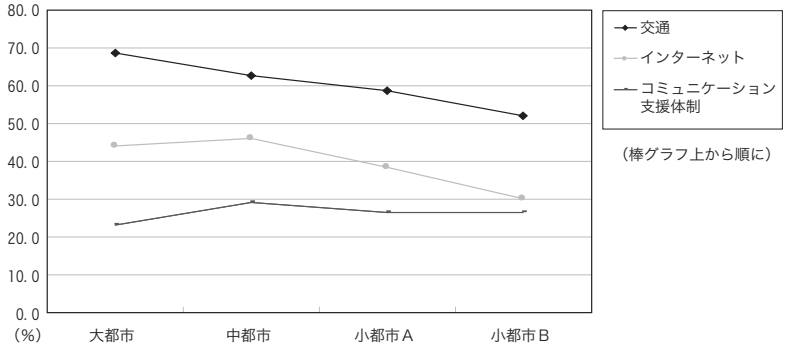
「サービス事業者の守秘義務やプライバシーに関すること」で困った

・その他の情報提供

「行政からのお知らせや生活情報」「選挙に関する情報」「災害や事故、大きな事件などの情報」を見ても、市区町村の規模による回答の傾向に大きな違いは見られない。強いて言えば、情報を得る方法として「インターネット」を挙げた人は、大都市圏に多い傾向は共通している。困った理由として手話、字幕、点訳、音訳などがないと答えた人の割合は、市区町村規模によって特筆するほどの差は見られなかった。

◆10年間の変化

各分野がこの10年間で利用しやすくなったかについては、市区町村規模別による顕著な傾向は見いだしがたい。強いて挙げれば、交通、インターネットでは、大都市、中都市のほうが、小都市より「利用しやすくなった」という回答率がやや高いようである。一方、コミュニケーション支援体制では、大都市で「利用しやすくなった」と回答した割合がやや低い。



この10年間で「とても利用しやすくなった」と「やや利用しやすくなった」の合計

資　料

調査票

調査ご協力のお願い

障害者施策総合調査（平成17年度）
「生活環境」及び「情報・コミュニケーション」に関する調査

＜はじめに＞

あなたについて、あてはまるものに○をつけてください。

a　性別

1．男　　2．女

b　年齢

（　　）歳

c　あなたの障害について

（1）障害種別

1．肢体不自由　　2．視覚障害（全盲・弱視・その他）
3．聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）
4．知的障害　　5．発達障害*1
6．精神障害　　7．内部障害
8．難病　　9．言語障害
10．その他（　　）

＊1「発達障害者支援法」にいう発達障害（自閉症、アスペルガー症候群、その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現する言語の障害、協調運動の障害、心理的発達の障害並びに行動及び情緒の障害）
＊2 重複障害の場合には、主な障害に◎をつけ、その他の障害に○をつけてください。

（2）具体的な障害名など

（上記の選択肢で表せなかった、あなたの障害名や原因となる疾病の名前などをお書きください。）

障害名（　　）

（3）障害者手帳を持っていますか。持っているものに○をつけ、等級も記入してください。

1．身体障害者手帳（等級　　）　　2．療育手帳（等級　　）
3．精神障害者福祉手帳（等級　　）　　4．どれも持っていない

（4）あなたの障害が起きたのは何歳頃ですか。

（　　）歳頃から

（5）普段お使いの補助具、補装具などは何ですか。

1．車いす　　2．白杖　　3．補助犬　　4．補聴器
5．使っていない　　6．その他（　　）

d　世帯構成

（1）どんな家に住んでいますか。

1．戸建て　2．公営住宅　3．民間のアパートやマンション
4．グループホーム　5．入所施設　6．その他（　　）

（2）誰と住んでいますか。

1．配偶者や子と同居　2．親・兄弟・親族と同居
3．親族以外と同居　4．ひとりぐらし
5．グループホームや入所施設で1人部屋　6．グループホームや入所施設で相部屋

e　外出頻度

1．ほぼ毎日　2．週３日～４日　3．週１～２日　4．週１回未満

f　仕事

（1）あなたは、いま仕事をしていますか。

1．している　2．していない

（2）仕事をしている場合、どのように働いていますか

1．自宅で働いている　2．自宅以外の会社や店舗などで働いている
3．作業所・授産施設で働いている　4．その他（　　）

g　お住まいの場所

（1）都道府県名

（　　都・道・府・県）

（2）市区町村の規模

1．大都市（人口概ね100万人以上）　2．中都市（概ね15万人以上～100万人未満）
3．小都市Ａ（概ね5万人以上～15万人未満）　4．小都市Ｂ（5万人未満）および町村

＊分からない場合は、市区町村名をお書きください。当方で調べます。

（　　市・区・町・村）

h　その他

（1）このアンケートを記入している人は誰ですか。

1．あなたご自身が記入（『代筆』含む）
2．『代理記入』（家族・介助者（支援者）・施設職員・障害者団体の職員・友人）

（2）この調査票をどこから入手しましたか。

1．所属している障害者団体から　2．その他から（具体的に　　）

Ⅰ　生活環境

ア　交通

問１　駅、鉄道を過去１年間で利用したことがありますか。

１．ある⇒問１－１へ　　２．ない⇒問１－３へ

問１－１　駅・鉄道を利用して困ったことがありますか。

１．ある⇒問１－２へ　　２．ない⇒問２へ

問１－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

１．駅に行くまでのあいだ
２．切符を買うとき
３．ホームへ行くとき
４．ホームなどで待つとき
５．乗り降りするとき
６．トイレを利用するとき
７．駅や鉄道の利用を拒まれたとき
８．駅や車内の設備
９．駅や車内の案内表示・アナウンス放送
10．駅員、車掌の応対、駅員、車掌とのコミュニケーション
11．ほかの乗客との関係
12．その他（　　）　⇒問２へ

問１－３　駅、鉄道を利用しなかった理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備・環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問２へ

問２　バス、バス乗り場を過去１年間で利用したことがありますか。

１．ある⇒問２－１へ　　２．ない⇒問２－３へ

問２－１　バスを利用して困ったことがありますか。

１．ある⇒問２－２へ　　２．ない⇒問３へ

問２－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

１．バス乗り場を探すとき、バス乗り場に行くまでのあいだ
２．乗り場で待つとき
３．乗り降りするとき
４．運賃を払うとき
５．乗車を拒まれたとき
６．乗り場や車内の設備
７．乗り場や車内の案内表示・アナウンス放送
８．乗務員の応対、乗務員とのコミュニケーション
９．ほかの乗客との関係
10．その他（　　）　⇒問３へ

問２－３　バス、バス乗り場を利用しなかった理由は何ですか。

1．必要がなかった
2．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
3．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
4．その他（　　）　⇒問３へ

問３　タクシーを過去１年間で利用したことがありますか。

1．ある⇒問３－１へ　　2．ない⇒問３－３へ

問３－１　タクシーを利用して困ったことがありますか。

1．ある⇒問３－２へ　　2．ない⇒問４へ

問３－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

1．乗り場を探すとき、乗り場に行くまでのあいだ
2．タクシーをひろうとき、予約するとき
3．乗り場で待つとき
4．タクシーに乗り降りするとき
5．行く先を告げるとき
6．運賃を払うとき
7．乗車を拒まれたとき
8．乗り場や車内の設備
9．乗り場や車内の案内表示
10．乗務員の応対や乗務員とのコミュニケーション
11．その他（　　）　⇒問４へ

問３－３　タクシーを利用しなかった理由は何ですか。

1．必要がなかった
2．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
3．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
4．その他（　　）　⇒問４へ

問４　空港、飛行機を過去１年間で利用したことがありますか。

1．ある⇒問４－１へ　　2．ない⇒問４－３へ

問４－１　空港、飛行機を利用して困ったことがありますか。

1．ある⇒問４－２へ　　2．ない⇒問５へ

問４－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

1．空港に行くまでのあいだ　　2．飛行機に乗る手続きをするとき
3．空港で待つとき　　4．飛行機に乗り降りするとき
5．飛行機に乗ることを拒まれたとき　6．空港や機内の設備
7．空港や機内の案内表示・アナウンス放送
8．空港職員や乗務員の応対、空港職員や乗務員とのコミュニケーション
9．ほかの乗客との関係
10．その他（　　）　⇒問５へ

問４－３　空港、飛行機を利用しなかった理由は何ですか。

1．必要がなかった
2．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
3．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
4．その他（　　）　⇒問５へ

問５　過去１年間に、歩道を歩いていて困ったことがありますか。

1．ある⇒問５－１へ　　2．ない⇒問６へ
3．あまり出歩かないので分からない⇒問５－２へ

問５－１　困った場面は何ですか。（複数回答可）

1．歩道の段差　　2．歩道の幅
3．歩道の障害物（放置自転車、電柱、車、その他）
4．信号機　　5．歩道と車道の間の移動
6．点字ブロック　　7．横断歩道
8．歩道橋　　9．歩道や道路が工事中のとき
10．その他（　　）　⇒問６へ

問５－２　あまり出歩かなかった理由は何ですか。

1．必要がなかった
2．必要な設備・環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
3．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
4．その他（　　）　⇒問６へ

問６　過去１年間に車で移動していて困ったことがありますか。（自分で運転しない場合も含みます。）

1．ある⇒問６－１へ　　2．ない⇒問７へ
3．あまり車で移動しないので分からない⇒問６－２へ

問６－１　困った場面は何ですか。（複数回答可）

１．信号機や標識などの設備、案内表示
２．有料道路の料金所で支払うとき
３．駐停車する場所を探すとき
４．駐車場に車を停めるとき
５．駐車場から付属の施設・建物に移動するとき
６．車の構造や仕様
７．その他（　　）　⇒問６－３へ

問６－２　車で移動しなかった理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．必要な設備・環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問７へ

問６－３　あなたは運転免許を持っていますか。

１．持っている⇒問６－４へ　　２．持っていない⇒問７へ

問６－４　あなたは、普段、車の運転をしますか。

１．する　　２．しない　　⇒問７へ

問７　問１～問６までを含め、交通全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど。）改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。（船など、そのほかの交通機関についてもどうぞお書きください。）

⇒問８へ

イ　公共施設

問８　スーパー、コンビニ、デパートを過去１年間で利用したことがありますか。

１．ある⇒問８－１へ　　２．ない⇒問８－３へ

問８－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問８－２へ　　２．ない⇒問９へ

問８－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

1．商品を探すとき　　2．店内を移動するとき
3．支払いをするとき　　4．店内で休むとき
5．トイレを利用するとき　　6．店内に入ることを拒まれたとき
7．店の施設や設備　　8．案内表示やアナウンス放送
9．店員の応対、店員とのコミュニケーション
10．ほかの客との関係
11．その他（　　）　⇒問９へ

問８－３　利用しなかった理由は何ですか。

1．必要がなかった
2．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
3．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
4．その他（　　）　⇒問９へ

問９　レストラン、食堂を過去１年間で利用したことがありますか。

1．ある⇒問９－１へ　　2．ない⇒問９－３へ

問９－１　利用していて困ったことがありますか。

1．ある⇒問９－２へ　　2．ない⇒問10へ

問９－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

1．利用しやすいレストラン、食堂を探すとき
2．注文をするとき　　3．支払いをするとき
4．トイレを利用するとき　　5．店に入ることを拒まれたとき
6．店の施設や設備　　7．案内表示やアナウンス放送
8．店員の応対、店員とのコミュニケーション
9．ほかの客との関係
10．その他（　　）　⇒問10へ

問９－３　利用しなかった理由は何ですか。

1．必要がなかった
2．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
3．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
4．その他（　　）　⇒問10へ

問10　旅館、ホテルを過去１年間で利用したことがありますか。

１．ある⇒問10－１へ　　２．ない⇒問10－３へ

問10－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問10－２へ　　２．ない⇒問11へ

問10－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

１．利用しやすい旅館やホテルを探すとき、予約をするとき
２．ロビーなどで休むとき
３．客室への連絡（電話の取次ぎ、ノックなど）
４．トイレや浴室を利用するとき
５．支払いをするとき
６．利用することを拒まれたとき
７．施設や施設内の設備
８．案内表示やアナウンス放送
９．従業員の応対、従業員とのコミュニケーション
10．ほかの客との関係
11．その他（　　）　⇒問11へ

問10－３　利用しなかった理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問11へ

問11　映画館、劇場、遊園地を過去１年間で利用したことがありますか。

１．ある⇒問11－１へ　　２．ない⇒問11－３へ

問11－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問11－２へ　　２．ない⇒問12へ

問11－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

１．利用しやすい映画館、劇場や遊園地を探すとき
２．映画などの演目に字幕や手話がつくもの、音声解説があるものを探すとき
３．入場料などを支払うとき
４．ロビーなどで休むとき
５．トイレを利用するとき
６．利用することを拒まれたとき
７．施設や施設内の設備
８．案内表示やアナウンス放送
９．従業員の応対、従業員とのコミュニケーション
10．ほかの客との関係
11．その他（　　）　⇒問12へ

問11－３　利用しなかった理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問12へ

問12　公園、体育館を過去１年間で利用したことがありますか。

１．ある⇒問12－１へ　　２．ない⇒問12－３へ

問12－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問12－２へ　　２．ない⇒問13へ

問12－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

１．利用しやすい公園、体育館を探すとき
２．利用できるサービスについて調べるとき、問い合わせるとき
３．入場料などを支払うとき　　４．園内や館内で休むとき
５．利用することを拒まれたとき　　６．施設や施設内の設備
７．案内表示やアナウンス放送　　８．職員の応対、職員とのコミュニケーション
９．ほかの利用者との関係
10．その他（　　）　⇒問13へ

問12－３　利用しなかった理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問13へ

問13　役所、警察・交番、救急・消防等の行政サービス施設や窓口を過去１年間で利用したことがありますか。

１．ある⇒問13－１へ　　２．ない⇒問13－３へ

問13－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問13－２へ　　２．ない⇒問14へ

問13－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

1．連絡先や場所を探すとき　　2．連絡したり通報したりするとき
3．利用できるサービスについて調べるとき、問い合わせるとき
4．手続きや申込みをするとき　　5．順番を待つとき
6．利用を拒まれたとき　　7．施設や施設内の設備
8．案内表示やアナウンス放送　　9．職員の応対、職員とのコミュニケーション
10．ほかの利用者との関係
11．その他（　　）　⇒問14へ

問13－３　利用しなかった理由は何ですか。

1．利用する必要がなかった
2．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
3．介助などのサポートや情報が得られなかった
4．その他（　　）　⇒問14へ

問14　銀行、郵便局を過去１年間で利用したことがありますか。

1．ある⇒問14－１へ　　2．ない⇒問14－３へ

問14－１　利用していて困ったことがありますか。

1．ある⇒問14－２へ　　2．ない⇒問15へ

問14－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

1．必要なサービスを選ぶとき　　2．払い込みや手続きをするとき
3．ＡＴＭ（現金自動支払機）を利用するとき
4．手続きに必要な署名を求められたとき
5．順番を待つとき　　6．利用することを拒まれたとき
7．施設や施設内の設備　　8．案内表示やアナウンス放送
9．職員の応対、職員とのコミュニケーション
10．ほかの客との関係
11．その他（　　）　⇒問15へ

問14－３　利用しなかった理由は何ですか。

1．利用する必要がなかった
2．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
3．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
4．その他（　　）　⇒問15へ

問15　図書館を過去１年間で利用したことがありますか。

１．ある⇒問15－１へ　　２．ない⇒問15－３へ

問15－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問15－２へ　　２．ない⇒問16へ

問15－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

１．図書館に連絡するとき
２．蔵書などを探すとき、借りるとき
３．トイレを利用するとき
４．必要な障害者サービスについて調べるとき、利用するとき
５．ロビーなどで休むとき
６．利用することを拒まれたとき
７．施設や施設内の設備
８．案内表示やアナウンス放送
９．職員の応対、職員とのコミュニケーション
10．ほかの利用者との関係
11．その他（　　）　⇒問16へ

問15－３　利用しなかった理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問16へ

問16　病院、診療所を過去１年間で利用したことがありますか。

１．ある⇒問16－１へ　　２．ない⇒問16－３へ

問16－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問16－２へ　　２．ない⇒問17へ

問16－２　困った場面は何ですか。（複数回答可）

１．病院や診療所を探すとき
２．病院や診療所に連絡するとき
３．院内で待つとき、ロビーなどで休むとき
４．医師から治療の説明を受けるとき、医師とのコミュニケーション
５．受診、入院することを拒まれたとき
６．施設や施設内の設備
７．案内表示やアナウンス放送
８．受付や看護師など職員の応対、職員とのコミュニケーション
９．ほかの患者や来院者との関係
10．その他（　　）　⇒問17へ

問16－３　利用しなかった理由は何ですか。

１．利用する必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問17へ

問17　問８から問16までを含め、公共施設全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど。）改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

⇒問18へ

ウ　住宅

問18　過去１年間で住宅を探したり、引っ越したことがありますか。

１．ある⇒問18－１へ　　２．ない⇒問18－３へ

問18－１　そのとき困ったことがありますか。

１．ある⇒問18－２へ　　２．ない⇒問19へ

問18－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．適切な住宅の情報が得られない
２．設備面で適切な住宅がない
３．不動産屋や家主の理解が得られない
４．購入価格または家賃が高い
５．契約手続きで、障害を理由に特別な条件を求められる（保証人や火気の利用制限など）
６．設備の改造を認めてもらえない
７．その他（　　）　⇒問19へ

問18－３　住宅を探したり引っ越しをしなかった理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．できる環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問19へ

問19　過去１年間で住宅の改造をしたことがありますか。

１．ある⇒問19－１へ　　２．ない⇒問19－３へ

問19－１　そのとき困ったことがありますか。

１．ある⇒問19－２へ　　２．ない⇒問20へ

問19－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．家主の理解が得られない
２．改造資金の確保が困難
３．改造について誰に相談してよいか分からない
４．住宅改造の補助制度の情報が十分でない
５．その他（　　）⇒問20へ

問19－３　改造しなかった理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．環境や条件が整わなかった→具体的に（　　）
３．改造するために必要な情報や介助などのサポートが得られなかった
４．その他（　　）⇒問20へ

問20　住宅全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど。）改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

⇒問21へ

エ　生活用品

問21　過去１年間で、身の回りの日用品（衣類、食料用品、家具、電気・ガス機器、その他日常生活用品）を使用して困ったことはありますか。

１．ある⇒問21－１へ　　２．ない⇒問22へ

問21－１　使用して困ったことのある日用品はどれですか。（複数回答可）

1．衣類
2．食料・飲料用品（フタ、トレイ、チューブなどの容器や包装）
3．食器類（皿・椀・はし・フォーク・ナイフなど）
4．家具・寝具類
5．電気・ガス機器
6．趣味・娯楽用品など（小物、玩具、スポーツ用品など）
7．その他日常生活用品（台所用品、洗剤、化粧品、衛生用品など）
8．その他（　　）　⇒問21－２へ

問21－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

1．購入するとき、商品情報が十分に得られない
2．取り扱い説明書が読めない、分かりづらい
3．商品表示が分からない、分かりづらい
4．商品に関する問い合わせ先が分からない
5．包装容器の開け・閉め
6．構造やデザインが使いづらい、使えない
7．収納・保管するとき
8．廃棄するとき
9．その他（　　）　⇒問21－３へ

問21－３　生活用品全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど。）改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

⇒問22へ

オ　災害時、事故発生時などの緊急時の対応

問22　過去３年間で、災害や事故、緊急避難、犯罪被害など、急な対応が必要とされる経験をしたことがありますか。

1．ある⇒問22－１へ　　2．ない⇒問23へ

問22－１　困ったことは何ですか。（複数回答可）

1．必要な情報が得られない、（何が起きているのか、どうすればいいのか、など）
2．通報できない、自分の危険を周囲に知らせることが難しい
3．避難の連絡、誘導が不十分
4．避難路や避難場所の確保が不十分
5．緊急時の救援体制が不十分
6．支援してくれる人がいない、すぐに見つけられない
7．その他（　　）　⇒問22－２へ

問22－２　災害時、事故発生時などの緊急時の対応について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど）。改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

⇒問23 へ

Ⅱ　情報・コミュニケーション

ア　マスメディア（テレビ、新聞など）

問23　あなたはテレビを見ますか。（視聴しますか）

1．見る⇒問23－１へ　　2．見ない⇒問23－３へ

問23－１　テレビを見て（視聴して）困ったことがありますか。

1．ある⇒問23－２へ　　2．ない⇒問24 へ

問23－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

1．内容が難しい、分かりにくい　　2．音や声が聞きづらい
3．手話がついていない　　4．番組につけられた手話が分かりにくい
5．字幕がついていない　　6．番組につけられた字幕が分かりにくい
7．音声解説がない　　8．音声解説が分かりにくい
9．画面上の重要な情報（緊急情報など）や、外国語の翻訳（字幕）が、画面でしか表示されず、読み上げられない
10．テレビ本体やリモコンなどを操作しづらい
11．その他（　　）　⇒問24 へ

問23－３　テレビを見ない（視聴しない）理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問24へ

問24　あなたは新聞、雑誌を読みますか。（点訳・音訳（朗読）サービスを利用して読んだり、点字新聞や点字雑誌を購読することも含む。）

１．読む⇒問24－１へ　　２．読まない⇒問24－３へ

問24－１　新聞、雑誌を読んでいて困ったことがありますか。

１．ある⇒問24－２へ　　２．ない⇒問25へ

問24－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．内容が難しい、分かりにくい　　２．イラストや解説が少ない
３．字が見にくい、またはデザインが見にくい
４．点訳や音訳（朗読）などのサービスが利用しにくい
５．その他（　　）　⇒問25へ

問24－３　新聞、雑誌を読まなかった理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備・環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった。
４．その他（　　）　⇒問25へ

問25　ラジオも含め、マスメディアの利用について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど。）改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

⇒問26へ

イ　インターネット

問26　過去１年間でインターネット（パソコンのホームページや電子メール）を利用しましたか。

１．した⇒問26－１へ　　２．しない⇒問26－３へ

問26－１　利用していて困ったことがありますか

１．ある⇒問26－２へ　　２．ない⇒問27へ

問26－２　困ったことは何ですか（複数回答可）

１．画面の表示やデザインが見づらい
２．書かれている内容が難しい、分かりづらい
３．キーボードや周辺機器、ソフトウェアが操作しづらい
４．音声が聞きづらい、分からない
５．点字ディスプレイ、ジョイスティック、読み上げソフト、その他の補助機器・ソフトウェアの開発普及や操作性が不十分
６．使い方を教えてくれる人が身近にいない
７．機器や通信にかかる費用が高い
８．その他（　　）　⇒問26－４へ

問26－３　インターネットを利用しない理由は何ですか

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問27へ

問26－４　インターネットの利用について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど。）改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

⇒問27へ

ウ　電話、携帯電話、ファックス

問27　過去１年間で、電話、または携帯電話（メールも含む）を利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問27－１へ　　２．ない⇒問28へ

３．あまり利用しないので分からない⇒問27－２へ

問27－１　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．相手の声が聞きづらい、分からない

２．着信音が聞きづらい、または着信したことが分かりづらい

３．音声案内に従って操作するサービスは、音声が分からず利用できない

４．画面や文字が見づらい

５．機器の操作が難しい

６．取扱説明書が読めない、分かりづらい

７．使い方を教えてくれる人が身近にいない

８．その他（　　）　⇒問28へ

問27－２　あまり利用しない理由は何ですか。

１．必要がなかった

２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）

３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった

４．その他（　　）　⇒問28へ

問28　過去１年間で、ファックスを利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問28－１へ　　２．ない⇒問29へ

３．あまり利用しないので分からない⇒問28－２へ

問28－１　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．公的機関などのファックス番号が公表されていない

２．機器の操作が難しい

３．ファックスのボタンや表示が見にくい、見えない

４．相手がファックス・モード（ファックスが利用できる状態）になっているか分かりづらい

５．その他（　　）　⇒問29へ

問28－２　利用しない理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な介助などのサポートや情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問29へ

問29　電話、携帯電話、ファックスの利用について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど。）改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

⇒問30へ

エ　コミュニケーション支援体制

問30　過去１年間で、手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳派遣のサービスを利用しましたか。

１．した⇒問30－１へ　　２．しない⇒問30－３へ

問30－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問30－２へ　　２．ない⇒問31へ

問30－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．必要なサービスや制度に関する情報が不十分
２．利用できるサービスが身近にない
３．利用の手続きが難しい、分かりにくい
４．サービスの利用できる地域、時間帯が限られる
５．サービス事業者の守秘義務やプライバシー保護に関すること
６．その他（　　）　⇒問31へ

問30－３　利用しない理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問31へ

問31　過去１年間で点訳、音訳（対面朗読や録音図書の制作・貸し出し）、拡大図書の制作・貸し出しのサービスを利用しましたか。

１．した⇒問31－１へ　　２．しない⇒問31－３へ

問31－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問31－２へ　　２．ない⇒問32へ

問31－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．必要なサービスや制度に関する情報が不十分
２．利用できるサービスが身近にない
３．利用の手続きが難しい、分かりにくい
４．サービスの利用できる時間帯が限られる
５．図書などの数、種類が少ない
６．サービス事業者の守秘義務やプライバシー保護に関すること
７．その他（　　）⇒問32へ

問31－３　利用しない理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な情報が得られなかった
４．その他（　　）⇒問32へ

問32　上記以外に、障害に配慮した情報支援サービスを、過去１年間で利用したことがありますか。利用したものを次の中から選んでください。（複数回答可）

１．字幕付ビデオの利用
２．デイジー（ＣＤなどに音や絵を記録した図書・資料）などの利用
３．知的障害者に読みやすい図書や資料（絵やふりがななどを使って分かりやすく工夫されたもの）の利用
４．その他（　　）
⇒問32－１へ

５．特に利用したことはない　⇒問32－３へ

問32－１　利用していて困ったことがありますか。

１．ある⇒問32－２へ　　２．ない⇒問33へ

問32－２　困ったことは何ですか。

１．必要なサービスや制度に関する情報が不十分
２．利用できるサービスが身近にない
３．利用の手続きが難しい、分かりにくい
４．サービスの利用できる時間帯が限られる
５．図書などの数、種類が少ない
６．サービス事業者の守秘義務やプライバシー保護に関すること
７．その他（　　）　⇒問33へ

問32－３　利用しない理由は何ですか。

１．必要がなかった
２．設備、環境や条件が整っていなかった→具体的に（　　）
３．必要な情報が得られなかった
４．その他（　　）　⇒問33へ

問33　問30から問32までを含め、コミュニケーション支援体制全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど。）改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

⇒問34へ

オ　その他の情報提供

問34　行政からのお知らせや生活情報を、どのような方法で得ましたか。過去１年間で、情報を得るために利用したものすべてに○をつけてください。

１．行政の広報誌、ポスター、チラシ、パンフレット
２．テレビやラジオの放送
３．新聞、雑誌の記事
４．インターネット
５．周囲の人から
６．講演会、公聴会などの集会
７．団体の会報、機関誌
８．その他（　　）　⇒問34－１へ

問34－１　情報を得るのに困ったことがありますか。

１．ある⇒問34－２へ　　２．ない⇒問35へ

問34－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．情報量が少ない
２．点訳、音訳（朗読）等による情報提供が不十分
３．手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳等による情報提供が不十分
４．情報の内容が分かりにくい、または説明不足
５．その他（　　）　⇒問35へ

問35　選挙に関する情報を、どのような方法で得ましたか。過去１年間で、情報を得るために利用したものすべてに○をつけてください。

１．行政の広報誌、選挙公報ポスター、チラシ、パンフレット
２．テレビやラジオの放送
３．新聞、雑誌の記事
４．インターネット
５．周囲の人から
６．講演会、公聴会、街頭演説などの集会
７．団体の会報、機関誌
８．その他（　　）　⇒問35－１へ

問35－１　情報を得るのに困ったことがありますか。

１．ある⇒問35－２へ
２．ない⇒問36へ

問35－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．情報量が少ない
２．点訳、音訳（朗読）等による情報提供が不十分
３．手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳等による情報提供が不十分
４．情報の内容が分かりにくい、または説明不足
５．その他（　　）　⇒問36へ

問36　過去３年間で、災害や事故、大きな事件などが起きたとき、どのような方法で情報を得ましたか。情報を得るために利用したものすべてに○をつけてください。

１．テレビの災害情報
２．ラジオの災害情報
３．インターネット上の情報
４．携帯電話での連絡やメール、掲示板等
５．一般電話での連絡や災害ダイヤル等
６．ファックスでの連絡
７．周囲の人から聞いた
８．その他（　　）　⇒問36－１へ

問36－１　情報を得るのに困ったことがありますか。

１．ある⇒問36－２へ
２．ない⇒問37へ

問36－２　困ったことは何ですか。（複数回答可）

１．音声に手話、字幕などの情報保障がなかった
２．文字情報に点字、音声解説や音訳（朗読）などがなかった
３．電話、ファックスがつながりにくかった
４．災害掲示板や伝言板などの情報が十分でなかった
５．災害や事故で情報機器が故障してしまった
６．その他（　　）　⇒問37 へ

問37　問34 から問36 までを含め、情報提供全般について、具体的にどのようなことで困りましたか。また、それに対してどうしましたか。（あきらめた、苦情を伝えた、他の人に相談した、他の方法を用いた、またその結果どうだったかなど。）改善に向けたご提案なども含め、自由にお書きください。

⇒問38 へ

Ⅲ　全体についての質問

問38　あなた自身にとって、次の分野はこの 10年間で利用しやすくなりましたか。それぞれについて、１つ○をつけてください。

＜１生活環境＞

ア）交通（鉄道、バス、タクシー、飛行機、歩道、自家用車などの利用）

１．とても利用しやすくなった　２．やや利用しやすくなった　３．変わらない
４．やや利用しにくくなった　５．とても利用しにくくなった

イ）公共施設（小売店、食堂、旅館、娯楽施設、公園、役所などの公的施設、金融、病院などの利用）

１．とても利用しやすくなった　２．やや利用しやすくなった　３．変わらない
４．やや利用しにくくなった　５．とても利用しにくくなった

ウ）住宅（住宅探し、引越し、住宅改造）

１．とても利用しやすくなった　２．やや利用しやすくなった　３．変わらない
４．やや利用しにくくなった　５．とても利用しにくくなった

エ）生活用品（衣類、食料用品、家具、電気・ガス機器、その他の日常生活用品などの利用）

１．とても利用しやすくなった　２．やや利用しやすくなった　３．変わらない
４．やや利用しにくくなった　５．とても利用しにくくなった

＜２情報・コミュニケーション＞

ア）マスメディア（テレビ、新聞など）

１．とても利用しやすくなった　２．やや利用しやすくなった　３．変わらない
４．やや利用しにくくなった　５．とても利用しにくくなった

イ）インターネット（パソコンのホームページや電子メール）

１．とても利用しやすくなった　２．やや利用しやすくなった　３．変わらない
４．やや利用しにくくなった　５．とても利用しにくくなった

ウ）電話、携帯電話（メールも含む）、ファックス

１．とても利用しやすくなった　２．やや利用しやすくなった　３．変わらない
４．やや利用しにくくなった　５．とても利用しにくくなった

エ）コミュニケーション支援体制（手話通訳、要約筆記、点訳、音訳、その他）

１．とても利用しやすくなった　２．やや利用しやすくなった　３．変わらない
４．やや利用しにくくなった　５．とても利用しにくくなった　⇒ 問39へ

問39　最後に、生活環境、情報・コミュニケーション全体について、あるいはこの調査全体について、ご自由にお書きください。

調査にご協力いただき、本当にありがとうございました。

障害者施策総合調査（平成17年度）

「生活環境」「情報・コミュニケーション」に関する調査

ご協力をお願いします

この調査は、障害をもつ人が生活の中で障壁（バリア）と感じていることを調べ、その解決に向けた課題を明らかにするためのものです。

調査で得られた個人的な情報は、調査の集計と検討のためにだけ使われ、公表されることはありません。

この調査は障害者団体や学識経験者からなる調査委員会で計画され、各障害者団体を通じて、全国の障害をもつ人にご協力をお願いしています。

調査の結果については、調査の実施にご協力いただいた障害者団体に報告書をお送りするほか、日本障害者リハビリテーション協会や内閣府のホームページで公表することを予定しています。

記入にあたっての注意事項

1．この調査は、障害をもつ本人への調査です。あなた自身が感じたこと経験したことについて、ご自身で書いてください。

2．障害が原因で、あなた自身が書けない場合は、あなたの意見や経験について、普段介助を頼んでいる人に「代筆」あるいは「代理記入」をお願いすることができます。

※ただし、代わりに書いてもらう場合には、同封した「『代筆』と『代理記入』にあたってのお願い」をお読みいただき、十分にご配慮をお願いします。

3．書き終わったら、同封の返信用封筒で１２月１０日までに送り返してください。

財団法人　日本障害者リハビリテーション協会

調査事務局　電話03-5292-7628　ファックス 03-5292-7630

＜この調査は、内閣府の予算により実施するものです。＞

重要「代筆」と「代理記入」にあたってのお願い

障害をもつ本人のニーズや意向を、正確に調査結果に反映するために、「代筆」・「代理記入」されるかたには、以下のことを、お願いいたします。

1．『代筆』とは、調査をお願いしたご本人が、読んで質問の意味がよくわからなかったり、うまく書くことができないという場合に、支援者（介助者）に、助けてもらって、書くことを言います。

（注）手話通訳を介して説明をうけたり記入することは、『代筆』としてください。

2．『代理記入』とは、調査をお願いしたご本人が、説明しても質問の意味がよくわからなかったり、自分の言葉で意見を表現できない場合に、本人に日常的に接しており、生活の状況や意向を良く知る支援者（介助者）が、本人に代わって（想像して）、書くことを言います。

3．ご本人が記入できない場合でも、できるだけ『代筆』を基本とし、『代理記入』は、『代筆』ではどうしてもできない場合のみとしてください。

（注）「入所している」とか「外出している」とか、「書くことをめんどくさがっている」というのは、「『代筆』できない理由」とはなりませんので、ご注意ください。

4．『代筆』するときは、支援者は、必ず本人のまえで、ひとつづつ設問を読み、その答えを聞きながら、順番に、記入してください。その場合、分からないところを分かりやすいことばで説明することはよいことですが、支援者自身の解釈や意見を言うことは避けてください。また、自由記述項目の記入に際しては、なるべくご本人のいったそのとおりに記入し、要約する場合でも、ご本人の使ったことばをなるべくつかうようにしてください。

障害者施策総合調査（平成17年度）
「生活環境」及び「情報・コミュニケーション」に関する調査
障害種別によるクロス集計

Ⅰ　生活環境

ア　交通

問１　駅、鉄道

表１　問１－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	駅に行くまでのあいだ	切符を買うとき	ホームへ行くとき	ホームなどで待つとき	乗り降りするとき	トイレを利用するとき	拒まれたとき駅や鉄道の利用を	駅や車内の設備	アナウンス放送駅や車内の案内表示・	コミュニケーション駅員、車掌との駅員、車掌の応対、	ほかの乗客との関係	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	71	74	125	35	136	98	33	94	17	97	31	30	2	241
	29.5	30.7	51.9	14.5	56.4	40.7	13.7	39.0	7.1	40.2	12.9	12.4	0.8	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	42	98	67	36	56	87	3	48	107	25	20	26	1	165
	25.5	59.4	40.6	21.8	33.9	52.7	1.8	29.1	64.8	15.2	12.1	15.8	0.6	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	9	37	12	26	13	4	4	25	115	86	23	5	0	126
	7.1	29.4	9.5	20.6	10.3	3.2	3.2	19.8	91.3	68.3	18.3	4.0	0.0	100.0
知的障害	15	16	10	5	9	12	0	7	7	7	13	10	1	54
	27.8	29.6	18.5	9.3	16.7	22.2	0.0	13.0	13.0	13.0	24.1	18.5	1.9	100.0
発達障害	1	7	0	4	2	4	0	0	3	7	9	6	0	19
	5.3	36.8	0.0	21.1	10.5	21.1	0.0	0.0	15.8	36.8	47.4	31.6	0.0	100.0
精神障害	11	17	11	8	8	13	1	3	9	9	17	24	1	61
	18.0	27.9	18.0	13.1	13.1	21.3	1.6	4.9	14.8	14.8	27.9	39.3	1.6	100.0
内部障害	22	8	38	13	13	17	1	20	5	2	7	32	1	92
	23.9	8.7	41.3	14.1	14.1	18.5	1.1	21.7	5.4	2.2	7.6	34.8	1.1	100.0
難病	18	7	14	6	19	12	0	10	5	2	4	8	0	44
	40.9	15.9	31.8	13.6	43.2	27.3	0.0	22.7	11.4	4.5	9.1	18.2	0.0	100.0
言語障害	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	4
	25.0	0.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	50.0	0.0	100.0
その他	1	2	2	0	0	3	0	0	0	1	0	2	0	6
	16.7	33.3	33.3	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	33.3	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	25	43	36	12	45	26	4	25	28	33	11	14	1	92
	27.2	46.7	39.1	13.0	48.9	28.3	4.3	27.2	30.4	35.9	12.0	15.2	1.1	100.0
回答なし	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合計	216	311	318	145	302	276	46	232	297	269	135	159	7	906
	23.8	34.3	35.1	16.0	33.3	30.5	5.1	25.6	32.8	29.7	14.9	17.5	0.8	100.0

表２　問１－３　駅、鉄道を利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	93	13	9	18	30	161
	57.8	8.1	5.6	11.2	18.6	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	5	0	3	0	1	9
	55.6	0.0	33.3	0.0	11.1	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	16	0	0	0	6	22
	72.7	0.0	0.0	0.0	27.3	100.0
知的障害	32	1	0	7	4	44
	72.7	2.3	0.0	15.9	9.1	100.0
発達障害	5	0	0	1	1	7
	71.4	0.0	0.0	14.3	14.3	100.0
精神障害	56	3	0	6	12	77
	72.7	3.9	0.0	7.8	15.6	100.0
内部障害	45	5	1	5	8	62
	72.6	8.1	1.6	8.1	12.9	100.0
難　　病	12	4	2	3	0	20
	60.0	20.0	10.0	15.0	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	3	1	0	0	0	4
	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	23	2	5	8	6	43
	53.5	4.7	11.6	18.6	14.0	100.0
回答なし	5	1	0	2	3	11
	45.5	9.1	0.0	18.2	27.3	100.0
合　　計	295	30	20	50	71	460
	64.1	6.5	4.3	10.9	15.4	100.0

問２　バス、バス乗り場

表３　問２－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	行くまでのあいだとき、バス乗り場にバス乗り場を探すとき	乗り場で待つとき	乗り降りするとき	運賃を払うとき	乗車を拒まれたとき	乗り場や車内の設備	アナウンス放送案内表示・乗り場や車内の	コミュニケーション乗務員との乗務員の応対、	ほかの乗客との関係	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	49	36	117	38	37	73	16	52	27	31	0	164
	29.9	22.0	71.3	23.2	22.6	44.5	9.8	31.7	16.5	18.9	0.0	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	101	43	51	73	1	40	92	31	12	17	0	150
	67.3	28.7	34.0	48.7	0.7	26.7	61.3	20.7	8.0	11.3	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	27	15	13	29	2	20	90	71	18	5	0	105
	25.7	14.3	12.4	27.6	1.9	19.0	85.7	67.6	17.1	4.8	0.0	100.0
知的障害	11	8	12	16	0	7	7	14	13	13	1	51
	21.6	15.7	23.5	31.4	0.0	13.7	13.7	27.5	25.5	25.5	2.0	100.0
発達障害	3	2	1	3	0	0	5	9	5	2	0	13
	23.1	15.4	7.7	23.1	0.0	0.0	38.5	69.2	38.5	15.4	0.0	100.0
精神障害	14	14	6	16	0	3	10	10	15	16	2	55
	25.5	25.5	10.9	29.1	0.0	5.5	18.2	18.2	27.3	29.1	3.6	100.0
内部障害	12	14	18	1	0	5	7	5	4	12	0	46
	26.1	30.4	39.1	2.2	0.0	10.9	15.2	10.9	8.7	26.1	0.0	100.0
難病	13	7	22	7	1	11	4	7	5	5	0	33
	39.4	21.2	66.7	21.2	3.0	33.3	12.1	21.2	15.2	15.2	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
その他	2	1	4	0	0	1	0	1	0	1	0	5
	40.0	20.0	80.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	25	17	38	30	11	24	18	26	17	16	0	75
	33.3	22.7	50.7	40.0	14.7	32.0	24.0	34.7	22.7	21.3	0.0	100.0
回答なし	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合計	257	158	283	213	52	185	250	226	116	118	3	700
	36.7	22.6	40.4	30.4	7.4	26.4	35.7	32.3	16.6	16.9	0.4	100.0

表４　問２－３　バス、バス乗り場を利用しなかった理由は何ですか。
（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・％）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	133	46	11	31	30	245
	54.3	18.8	4.5	12.7	12.2	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	16	1	0	1	3	21
	76.2	4.8	0.0	4.8	14.3	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	13	0	0	3	2	18
	72.2	0.0	0.0	16.7	11.1	100.0
知的障害	39	3	0	8	2	51
	76.5	5.9	0.0	15.7	3.9	100.0
発達障害	5	0	0	1	1	7
	71.4	0.0	0.0	14.3	14.3	100.0
精神障害	47	1	1	9	10	67
	70.1	1.5	1.5	13.4	14.9	100.0
内部障害	86	3	1	2	11	102
	84.3	2.9	1.0	2.0	10.8	100.0
難　病	17	5	5	3	2	30
	56.7	16.7	16.7	10.0	6.7	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	8	0	0	0	0	8
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	30	10	5	11	6	59
	50.8	16.9	8.5	18.6	10.2	100.0
回答なし	7	0	1	0	1	9
	77.8	0.0	11.1	0.0	11.1	100.0
合　計	401	69	24	69	68	617
	65.0	11.2	3.9	11.2	11.0	100.0

問３　タクシー

表５　問３－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	乗り場を探すとき、のあいだ乗り場に行くまで	ときタクシーをひろうとき、予約するとき	乗り場で待つとき	タクシーに乗り降りするとき	行く先を告げるとき	運賃を払うとき	乗車を拒まれたとき	乗り場や車内の設備	乗り場や車内の案内表示	乗務員との乗務員の応対やコミュニケーション	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	27	56	12	76	12	13	30	26	3	50	21	1	134
	20.1	41.8	9.0	56.7	9.0	9.7	22.4	19.4	2.2	37.3	15.7	0.7	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	64	75	26	10	29	22	9	8	25	43	19	0	110
	58.2	68.2	23.6	9.1	26.4	20.0	8.2	7.3	22.7	39.1	17.3	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	12	42	5	3	45	16	1	3	17	83	1	0	97
	12.4	43.3	5.2	3.1	46.4	16.5	1.0	3.1	17.5	85.6	1.0	0.0	100.0
知的障害	2	5	0	2	4	7	0	0	1	3	1	1	13
	15.4	38.5	0.0	15.4	30.8	53.8	0.0	0.0	7.7	23.1	7.7	7.7	100.0
発達障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
精神障害	6	5	2	3	6	2	5	1	1	11	8	0	27
	22.2	18.5	7.4	11.1	22.2	7.4	18.5	3.7	3.7	40.7	29.6	0.0	100.0
内部障害	8	7	2	3	2	4	0	0	0	12	9	1	31
	25.8	22.6	6.5	9.7	6.5	12.9	0.0	0.0	0.0	38.7	29.0	3.2	100.0
難病	8	12	3	12	5	4	1	4	1	8	5	1	31
	25.8	38.7	9.7	38.7	16.1	12.9	3.2	12.9	3.2	25.8	16.1	3.2	100.0
言語障害	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
その他	1	0	0	2	1	1	1	0	0	1	1	0	3
	33.3	0.0	0.0	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	12	8	4	10	7	13	9	5	2	23	13	2	40
	30.0	20.0	10.0	25.0	17.5	32.5	22.5	12.5	5.0	57.5	32.5	5.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
合計	140	210	54	121	112	82	56	47	50	234	78	7	488
	28.7	43.0	11.1	24.8	23.0	16.8	11.5	9.6	10.2	48.0	16.0	1.4	100.0

表６　問３－３　タクシーを利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	135	10	4	21	11	181
	74.6	5.5	2.2	11.6	6.1	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	10	0	0	2	2	14
	71.4	0.0	0.0	14.3	14.3	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	29	0	0	4	4	37
	78.4	0.0	0.0	10.8	10.8	100.0
知的障害	79	1	0	10	6	95
	83.2	1.1	0.0	10.5	6.3	100.0
発達障害	20	1	2	3	3	29
	69.0	3.4	6.9	10.3	10.3	100.0
精神障害	104	1	0	14	7	125
	83.2	0.8	0.0	11.2	5.6	100.0
内部障害	74	0	0	8	6	88
	84.1	0.0	0.0	9.1	6.8	100.0
難　　病	13	2	1	3	1	19
	68.4	10.5	5.3	15.8	5.3	100.0
言語障害	2	0	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
そ の 他	6	0	0	0	0	6
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	46	4	3	6	3	61
	75.4	6.6	4.9	9.8	4.9	100.0
回答なし	9	0	1	0	1	11
	81.8	0.0	9.1	0.0	9.1	100.0
合　　計	527	19	11	71	44	668
	78.9	2.8	1.6	10.6	6.6	100.0

問４　空港、飛行機

表７　問４－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	のあいだ空港に行くまで	手続きをするとき飛行機に乗る	空港で待つとき	するとき飛行機に乗り降り	拒まれたとき飛行機に乗ることを	空港や機内の設備	アナウンス放送空港や機内の案内表示・	コミュニケーション空港職員や乗務員との空港職員や乗務員の応対、	ほかの乗客との関係	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	27	35	18	55	7	45	10	31	4	14	2	96
	28.1	36.5	18.8	57.3	7.3	46.9	10.4	32.3	4.2	14.6	2.1	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	18	28	14	8	1	15	16	2	2	5	0	46
	39.1	60.9	30.4	17.4	2.2	32.6	34.8	4.3	4.3	10.9	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	6	45	21	6	2	15	68	59	12	6	0	82
	7.3	54.9	25.6	7.3	2.4	18.3	82.9	72.0	14.6	7.3	0.0	100.0
知的障害	3	9	2	1	1	0	1	1	2	5	0	16
	18.8	56.3	12.5	6.3	6.3	0.0	6.3	6.3	12.5	31.3	0.0	100.0
発達障害	0	2	0	0	1	0	1	2	1	2	0	4
	0.0	50.0	0.0	0.0	25.0	0.0	25.0	50.0	25.0	50.0	0.0	100.0
精神障害	5	2	0	0	2	1	0	2	1	3	0	11
	45.5	18.2	0.0	0.0	18.2	9.1	0.0	18.2	9.1	27.3	0.0	100.0
内部障害	8	7	3	6	1	12	5	1	1	18	1	42
	19.0	16.7	7.1	14.3	2.4	28.6	11.9	2.4	2.4	42.9	2.4	100.0
難病	9	4	3	5	0	7	3	4	1	4	0	18
	50.0	22.2	16.7	27.8	0.0	38.9	16.7	22.2	5.6	22.2	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	8	9	4	11	1	7	7	9	5	7	0	27
	29.6	33.3	14.8	40.7	3.7	25.9	25.9	33.3	18.5	25.9	0.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	84	141	65	92	16	102	111	111	29	64	3	342
	24.6	41.2	19.0	26.9	4.7	29.8	32.5	32.5	8.5	18.7	0.9	100.0

表８　問４－３　空港、飛行機を利用しなかった理由は何ですか。
（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・％）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	269	2	5	12	36	324
	83.0	0.6	1.5	3.7	11.1	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	112	0	1	3	17	133
	84.2	0.0	0.8	2.3	12.8	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	69	0	1	3	11	84
	82.1	0.0	1.2	3.6	13.1	100.0
知的障害	118	1	0	5	14	138
	85.5	0.7	0.0	3.6	10.1	100.0
発達障害	33	0	1	1	0	35
	94.3	0.0	2.9	2.9	0.0	100.0
精神障害	211	3	1	5	23	242
	87.2	1.2	0.4	2.1	9.5	100.0
内部障害	172	0	1	3	12	188
	91.5	0.0	0.5	1.6	6.4	100.0
難　病	47	2	0	1	6	56
	83.9	3.6	0.0	1.8	10.7	100.0
言語障害	6	0	0	0	1	7
	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3	100.0
そ の 他	9	0	0	0	1	10
	90.0	0.0	0.0	0.0	10.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	94	3	4	10	11	120
	78.3	2.5	3.3	8.3	9.2	100.0
回答なし	19	0	0	0	2	21
	90.5	0.0	0.0	0.0	9.5	100.0
合　計	1,159	11	14	43	134	1,358
	85.3	0.8	1.0	3.2	9.9	100.0

問５　歩道

表９　問５－１　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	歩道の段差	歩道の幅	車、その他）（放置自転車、電柱、歩道の障害物	信号機	の間の移動歩道と車道	点字ブロック	横断歩道	歩道橋	工事中のとき歩道や道路が	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	334	237	312	38	156	62	81	125	179	63	0	398
	83.9	59.5	78.4	9.5	39.2	15.6	20.4	31.4	45.0	15.8	0.0	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	102	101	180	103	66	57	74	35	141	23	1	210
	48.6	48.1	85.7	49.0	31.4	27.1	35.2	16.7	67.1	11.0	0.5	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	21	28	43	5	14	0	3	8	25	40	4	106
	19.8	26.4	40.6	4.7	13.2	0.0	2.8	7.5	23.6	37.7	3.8	100.0
知的障害	40	26	42	7	14	1	16	11	30	14	1	87
	46.0	29.9	48.3	8.0	16.1	1.1	18.4	12.6	34.5	16.1	1.1	100.0
発達障害	0	2	3	1	0	0	1	0	6	3	0	10
	0.0	20.0	30.0	10.0	0.0	0.0	10.0	0.0	60.0	30.0	0.0	100.0
精神障害	23	22	26	7	13	1	7	6	27	21	0	70
	32.9	31.4	37.1	10.0	18.6	1.4	10.0	8.6	38.6	30.0	0.0	100.0
内部障害	72	36	75	4	13	4	12	46	42	19	0	134
	53.7	26.9	56.0	3.0	9.7	3.0	9.0	34.3	31.3	14.2	0.0	100.0
難病	46	24	45	4	11	9	4	19	25	7	0	62
	74.2	38.7	72.6	6.5	17.7	14.5	6.5	30.6	40.3	11.3	0.0	100.0
言語障害	2	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2
	100.0	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	100.0
その他	8	4	6	0	1	1	0	4	2	1	0	10
	80.0	40.0	60.0	0.0	10.0	10.0	0.0	40.0	20.0	10.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	86	62	91	24	40	16	24	25	57	23	1	117
	73.5	53.0	77.8	20.5	34.2	13.7	20.5	21.4	48.7	19.7	0.9	100.0
回答なし	4	1	0	0	1	1	0	1	3	1	0	6
	66.7	16.7	0.0	0.0	16.7	16.7	0.0	16.7	50.0	16.7	0.0	100.0
合計	738	545	824	193	330	152	222	280	537	216	7	1,212
	60.9	45.0	68.0	15.9	27.2	12.5	18.3	23.1	44.3	17.8	0.6	100.0

表10　問５－２　あまり出歩かなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	15	0	2	0	1	18
	83.3	0.0	11.1	0.0	5.6	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	2	0	0	0	1	3
	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
知的障害	4	0	0	3	0	7
	57.1	0.0	0.0	42.9	0.0	100.0
発達障害	0	0	0	0	2	2
	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
精神障害	6	0	1	3	0	10
	60.0	0.0	10.0	30.0	0.0	100.0
内部障害	3	0	0	2	0	5
	60.0	0.0	0.0	40.0	0.0	100.0
難　　病	3	1	1	2	0	7
	42.9	14.3	14.3	28.6	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	5	0	4	3	3	15
	33.3	0.0	26.7	20.0	20.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合　　計	38	1	8	14	7	68
	55.9	1.5	11.8	20.6	10.3	100.0

問６　車

表11　問６－１　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	信号機や標識などの設備、案内表示	有料道路の料金所で支払うとき	駐停車する場所を探すとき	駐車場に車を停めるとき	駐車場から付属の施設・建物に移動するとき	車の構造や仕様	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	36	61	212	213	132	59	43	5	312
	11.5	19.6	67.9	68.3	42.3	18.9	13.8	1.6	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	13	7	34	17	26	2	8	5	66
	19.7	10.6	51.5	25.8	39.4	3.0	12.1	7.6	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	20	25	36	15	12	7	22	3	90
	22.2	27.8	40.0	16.7	13.3	7.8	24.4	3.3	100.0
知的障害	3	7	22	16	14	1	12	1	50
	6.0	14.0	44.0	32.0	28.0	2.0	24.0	2.0	100.0
発達障害	1	1	3	1	1	0	6	0	11
	9.1	9.1	27.3	9.1	9.1	0.0	54.5	0.0	100.0
精神障害	10	4	19	13	10	2	18	9	59
	16.9	6.8	32.2	22.0	16.9	3.4	30.5	15.3	100.0
内部障害	22	14	81	32	30	2	17	2	124
	17.7	11.3	65.3	25.8	24.2	1.6	13.7	1.6	100.0
難病	12	9	41	18	22	4	10	1	53
	22.6	17.0	77.4	34.0	41.5	7.5	18.9	1.9	100.0
言語障害	0	0	0	1	0	1	1	0	2
	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0
その他	1	0	4	4	3	0	1	1	9
	11.1	0.0	44.4	44.4	33.3	0.0	11.1	11.1	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	7	11	43	34	30	19	18	5	82
	8.5	13.4	52.4	41.5	36.6	23.2	22.0	6.1	100.0
回答なし	0	0	0	1	0	0	0	3	4
	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	100.0
合計	125	139	495	365	280	97	156	35	862
	14.5	16.1	57.4	42.3	32.5	11.3	18.1	4.1	100.0

表12　問６－２　車で移動しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	20	1	2	1	4	28
	71.4	3.6	7.1	3.6	14.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	16	3	1	2	4	26
	61.5	11.5	3.8	7.7	15.4	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	9	0	0	0	3	12
	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0	100.0
知的障害	6	0	1	2	1	10
	60.0	0.0	10.0	20.0	10.0	100.0
発達障害	1	0	0	1	0	2
	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	100.0
精神障害	15	4	1	4	4	27
	55.6	14.8	3.7	14.8	14.8	100.0
内部障害	4	0	1	1	1	7
	57.1	0.0	14.3	14.3	14.3	100.0
難　　病	3	0	0	1	0	4
	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	1	0	0	0	0	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	7	1	0	2	1	11
	63.6	9.1	0.0	18.2	9.1	100.0
回答なし	2	0	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合　　計	84	9	6	14	18	130
	64.6	6.9	4.6	10.8	13.8	100.0

イ　公共施設

問８　スーパー、コンビニ、デパート

表13　問８－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・％）

	商品を探すとき	店内を移動するとき	支払いをするとき	店内で休むとき	利用するときトイレを	拒まれたとき店内に入ることを	店の施設や設備	アナウンス放送案内表示や	コミュニケーション店員との店員の応対、	ほかの客との関係	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	131	170	68	48	151	6	124	20	49	28	60	4	308
	42.5	55.2	22.1	15.6	49.0	1.9	40.3	6.5	15.9	9.1	19.5	1.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	146	85	45	35	75	1	33	53	37	13	23	1	160
	91.3	53.1	28.1	21.9	46.9	0.6	20.6	33.1	23.1	8.1	14.4	0.6	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	40	6	43	3	6	2	7	87	109	12	6	0	126
	31.7	4.8	34.1	2.4	4.8	1.6	5.6	69.0	86.5	9.5	4.8	0.0	100.0
知的障害	22	11	21	11	19	0	4	4	23	16	10	0	66
	33.3	16.7	31.8	16.7	28.8	0.0	6.1	6.1	34.8	24.2	15.2	0.0	100.0
発達障害	5	3	2	1	5	0	0	2	9	6	3	0	19
	26.3	15.8	10.5	5.3	26.3	0.0	0.0	10.5	47.4	31.6	15.8	0.0	100.0
精神障害	31	9	15	12	14	3	5	5	27	11	9	1	69
	44.9	13.0	21.7	17.4	20.3	4.3	7.2	7.2	39.1	15.9	13.0	1.4	100.0
内部障害	26	21	8	45	21	0	10	4	7	3	12	1	79
	32.9	26.6	10.1	57.0	26.6	0.0	12.7	5.1	8.9	3.8	15.2	1.3	100.0
難病	19	15	8	12	23	1	8	3	4	3	9	0	43
	44.2	34.9	18.6	27.9	53.5	2.3	18.6	7.0	9.3	7.0	20.9	0.0	100.0
言語障害	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
その他	3	4	2	1	7	0	0	0	1	0	2	0	8
	37.5	50.0	25.0	12.5	87.5	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	25.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	48	43	37	23	42	3	26	17	31	18	16	1	96
	50.0	44.8	38.5	24.0	43.8	3.1	27.1	17.7	32.3	18.8	16.7	1.0	100.0
回答なし	2	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	1	4
	50.0	25.0	50.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	100.0
合計	474	368	251	192	366	16	217	195	298	110	150	9	980
	48.4	37.6	25.6	19.6	37.3	1.6	22.1	19.9	30.4	11.2	15.3	0.9	100.0

表14　問８－３　利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	14	0	1	2	5	22
	63.6	0.0	4.5	9.1	22.7	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	8	0	1	0	3	12
	66.7	0.0	8.3	0.0	25.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	0	0	0	0	1	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
知的障害	5	0	0	0	0	5
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
発達障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
精神障害	3	0	1	0	4	8
	37.5	0.0	12.5	0.0	50.0	100.0
内部障害	5	0	0	1	2	8
	62.5	0.0	0.0	12.5	25.0	100.0
難病	5	0	0	0	0	5
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	8	0	2	4	4	18
	44.4	0.0	11.1	22.2	22.2	100.0
回答なし	1	0	0	0	1	2
	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0
合計	49	0	5	7	20	81
	60.5	0.0	6.2	8.6	24.7	100.0

問９　レストラン、食堂

表15　問９－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	食堂を探すとき レストラン、利用しやすい	注文をするとき	支払いをするとき	利用するとき トイレを	拒まれたとき 店に入ることを	店の施設や設備	アナウンス放送 案内表示や	コミュニケーション 店員との 店員の応対、	ほかの客との関係	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	186	28	32	194	37	185	9	50	23	38	2	293
	63.5	9.6	10.9	66.2	12.6	63.1	3.1	17.1	7.8	13.0	0.7	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	65	94	26	69	10	31	31	35	12	17	2	140
	46.4	67.1	18.6	49.3	7.1	22.1	22.1	25.0	8.6	12.1	1.4	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	15	86	35	3	2	5	58	112	12	6	0	130
	11.5	66.2	26.9	2.3	1.5	3.8	44.6	86.2	9.2	4.6	0.0	100.0
知的障害	15	20	11	17	0	9	1	23	16	4	0	57
	26.3	35.1	19.3	29.8	0.0	15.8	1.8	40.4	28.1	7.0	0.0	100.0
発達障害	4	4	2	3	0	1	1	6	7	4	0	15
	26.7	26.7	13.3	20.0	0.0	6.7	6.7	40.0	46.7	26.7	0.0	100.0
精神障害	12	12	9	9	1	4	2	19	15	6	0	40
	30.0	30.0	22.5	22.5	2.5	10.0	5.0	47.5	37.5	15.0	0.0	100.0
内部障害	17	5	4	19	0	12	1	8	1	13	1	54
	31.5	9.3	7.4	35.2	0.0	22.2	1.9	14.8	1.9	24.1	1.9	100.0
難病	27	7	5	20	2	16	1	8	4	7	0	42
	64.3	16.7	11.9	47.6	4.8	38.1	2.4	19.0	9.5	16.7	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
その他	3	1	2	7	0	2	0	0	0	1	0	8
	37.5	12.5	25.0	87.5	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	44	33	23	51	7	36	9	31	11	20	0	95
	46.3	34.7	24.2	53.7	7.4	37.9	9.5	32.6	11.6	21.1	0.0	100.0
回答なし	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合計	390	290	149	394	59	301	113	293	101	116	5	877
	44.5	33.1	17.0	44.9	6.7	34.3	12.9	33.4	11.5	13.2	0.6	100.0

表16　問９－３　利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	13	0	1	5	7	26
	50.0	0.0	3.8	19.2	26.9	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	2	0	1	2	0	5
	40.0	0.0	20.0	40.0	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	2	0	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
知的障害	8	0	0	1	1	10
	80.0	0.0	0.0	10.0	10.0	100.0
発達障害	1	0	0	0	0	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
精神障害	23	0	0	3	6	32
	71.9	0.0	0.0	9.4	18.8	100.0
内部障害	6	0	1	0	2	9
	66.7	0.0	11.1	0.0	22.2	100.0
難　　病	3	0	0	1	1	5
	60.0	0.0	0.0	20.0	20.0	100.0
言語障害	2	0	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
そ の 他	1	0	0	0	0	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	7	0	1	2	1	11
	63.6	0.0	9.1	18.2	9.1	100.0
回答なし	2	0	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合　　計	70	0	4	14	18	106
	66.0	0.0	3.8	13.2	17.0	100.0

問10　旅館、ホテル

表17　問10－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	予約をするとき、ホテルを探すとき、利用しやすい旅館や	ロビーなどで休むとき	ノックなど（電話の取次ぎ、客室への連絡）	利用するときトイレや浴室を	支払いをするとき	拒まれたとき利用することを	施設や施設内の設備	アナウンス放送案内表示や	コミュニケーション従業員との従業員の応対、	ほかの客との関係	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	165	19	20	225	16	15	144	9	41	18	28	3	263
	62.7	7.2	7.6	85.6	6.1	5.7	54.8	3.4	15.6	6.8	10.6	1.1	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	47	19	24	53	10	6	41	40	16	6	21	2	107
	43.9	17.8	22.4	49.5	9.3	5.6	38.3	37.4	15.0	5.6	19.6	1.9	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	45	1	82	3	21	1	24	79	87	13	8	0	117
	38.5	0.9	70.1	2.6	17.9	0.9	20.5	67.5	74.4	11.1	6.8	0.0	100.0
知的障害	9	1	3	16	5	0	9	5	14	14	12	0	43
	20.9	2.3	7.0	37.2	11.6	0.0	20.9	11.6	32.6	32.6	27.9	0.0	100.0
発達障害	1	1	0	3	0	0	2	0	2	3	0	0	6
	16.7	16.7	0.0	50.0	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	50.0	0.0	0.0	100.0
精神障害	14	5	4	12	2	1	8	4	4	7	7	0	32
	43.8	15.6	12.5	37.5	6.3	3.1	25.0	12.5	12.5	21.9	21.9	0.0	100.0
内部障害	23	9	3	39	0	0	20	2	5	3	12	2	68
	33.8	13.2	4.4	57.4	0.0	0.0	29.4	2.9	7.4	4.4	17.6	2.9	100.0
難病	17	1	1	22	1	0	14	2	3	1	6	0	32
	53.1	3.1	3.1	68.8	3.1	0.0	43.8	6.3	9.4	3.1	18.8	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
その他	2	0	0	5	0	0	2	0	1	1	2	0	6
	33.3	0.0	0.0	83.3	0.0	0.0	33.3	0.0	16.7	16.7	33.3	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	33	7	15	38	7	4	30	14	19	7	7	0	69
	47.8	10.1	21.7	55.1	10.1	5.8	43.5	20.3	27.5	10.1	10.1	0.0	100.0
回答なし	0	0	1	2	0	0	2	0	0	1	0	0	4
	0.0	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	100.0
合計	356	63	153	418	62	27	296	155	192	74	104	7	748
	47.6	8.4	20.5	55.9	8.3	3.6	39.6	20.7	25.7	9.9	13.9	0.9	100.0

表18　問10－３　利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	69	2	7	8	9	94
	73.4	2.1	7.4	8.5	9.6	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	23	0	0	1	6	30
	76.7	0.0	0.0	3.3	20.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	22	0	3	4	2	31
	71.0	0.0	9.7	12.9	6.5	100.0
知的障害	37	1	1	5	1	45
	82.2	2.2	2.2	11.1	2.2	100.0
発達障害	13	0	0	3	1	17
	76.5	0.0	0.0	17.6	5.9	100.0
精神障害	117	1	0	8	8	134
	87.3	0.7	0.0	6.0	6.0	100.0
内部障害	50	0	1	2	2	55
	90.9	0.0	1.8	3.6	3.6	100.0
難病	19	2	2	4	1	27
	70.4	7.4	7.4	14.8	3.7	100.0
言語障害	0	1	0	0	0	1
	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
そ の 他	1	1	0	1	1	4
	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	38	2	4	8	4	55
	69.1	3.6	7.3	14.5	7.3	100.0
回答なし	4	0	0	0	0	4
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合計	393	10	18	44	35	497
	79.1	2.0	3.6	8.9	7.0	100.0

問11　映画館、劇場、遊園地

表19　問11－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	劇場や遊園地を探すとき、利用しやすい映画館	説があるものを探すとき、音声解手話がつくもの映画などの演目に字幕や	入場料などを支払うとき	ロビーなどで休むとき	トイレを利用するとき	拒まれたとき、利用することを	施設や施設内の設備	アナウンス放送、案内表示や	コミュニケーション、従業員との従業員の応対	ほかの客との関係	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	93	7	20	16	125	10	137	16	31	14	28	0	202
	46.0	3.5	9.9	7.9	61.9	5.0	67.8	7.9	15.3	6.9	13.9	0.0	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	25	41	13	11	38	2	29	22	8	3	10	2	71
	35.2	57.7	18.3	15.5	53.5	2.8	40.8	31.0	11.3	4.2	14.1	2.8	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	15	73	26	2	2	2	12	71	63	14	12	0	100
	15.0	73.0	26.0	2.0	2.0	2.0	12.0	71.0	63.0	14.0	12.0	0.0	100.0
知的障害	3	3	6	1	11	1	4	4	7	14	5	0	35
	8.6	8.6	17.1	2.9	31.4	2.9	11.4	11.4	20.0	40.0	14.3	0.0	100.0
発達障害	4	0	2	1	1	0	0	2	4	5	3	0	9
	44.4	0.0	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	22.2	44.4	55.6	33.3	0.0	100.0
精神障害	9	4	3	7	10	1	9	3	6	9	7	0	32
	28.1	12.5	9.4	21.9	31.3	3.1	28.1	9.4	18.8	28.1	21.9	0.0	100.0
内部障害	5	4	1	6	15	1	11	2	0	1	7	0	34
	14.7	11.8	2.9	17.6	44.1	2.9	32.4	5.9	0.0	2.9	20.6	0.0	100.0
難病	12	2	3	4	11	0	17	1	4	3	5	0	29
	41.4	6.9	10.3	13.8	37.9	0.0	58.6	3.4	13.8	10.3	17.2	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	2	0	0	0	3	1	2	0	1	1	0	0	3
	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	23	11	17	9	35	5	29	10	15	12	9	0	63
	36.5	17.5	27.0	14.3	55.6	7.9	46.0	15.9	23.8	19.0	14.3	0.0	100.0
回答なし	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合計	191	145	92	57	251	23	250	131	139	76	86	2	579
	33.0	25.0	15.9	9.8	43.4	4.0	43.2	22.6	24.0	13.1	14.9	0.3	100.0

表20　11－３　利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	119	5	9	6	20	159
	74.8	3.1	5.7	3.8	12.6	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	72	1	4	5	11	93
	77.4	1.1	4.3	5.4	11.8	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	31	3	3	6	1	43
	72.1	7.0	7.0	14.0	2.3	100.0
知的障害	39	1	5	7	7	57
	68.4	1.8	8.8	12.3	12.3	100.0
発達障害	10	0	1	4	1	16
	62.5	0.0	6.3	25.0	6.3	100.0
精神障害	85	4	3	12	17	121
	70.2	3.3	2.5	9.9	14.0	100.0
内部障害	104	1	1	3	6	114
	91.2	0.9	0.9	2.6	5.3	100.0
難　　病	26	2	1	5	4	38
	68.4	5.3	2.6	13.2	10.5	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	3	1	0	2	1	7
	42.9	14.3	0.0	28.6	14.3	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	51	4	5	13	3	73
	69.9	5.5	6.8	17.8	4.1	100.0
回答なし	5	0	0	1	2	8
	62.5	0.0	0.0	12.5	25.0	100.0
合　　計	545	22	32	64	73	729
	74.8	3.0	4.4	8.8	10.0	100.0

問12　公園、体育館

表21　問12－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	体育館を探すとき、利用しやすい公園	問い合わせるとき、利用できるサービスについて調べるとき	支払うとき、入場料などを	休むとき、園内や館内で	拒まれたとき、利用することを	施設や施設内の設備	アナウンス放送、案内表示や	コミュニケーション、職員との応対	との関係、ほかの利用者	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	79	35	11	32	11	117	9	26	18	41	4	179
	44.1	19.6	6.1	17.9	6.1	65.4	5.0	14.5	10.1	22.9	2.2	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	26	29	6	21	2	29	36	13	8	14	1	69
	37.7	42.0	8.7	30.4	2.9	42.0	52.2	18.8	11.6	20.3	1.4	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	16	36	16	4	2	14	61	62	15	2	0	82
	19.5	43.9	19.5	4.9	2.4	17.1	74.4	75.6	18.3	2.4	0.0	100.0
知的障害	11	5	7	7	1	12	3	6	14	10	0	40
	27.5	12.5	17.5	17.5	2.5	30.0	7.5	15.0	35.0	25.0	0.0	100.0
発達障害	2	0	2	2	0	0	0	4	5	1	0	7
	28.6	0.0	28.6	28.6	0.0	0.0	0.0	57.1	71.4	14.3	0.0	100.0
精神障害	15	10	4	10	1	9	4	10	11	6	1	39
	38.5	25.6	10.3	25.6	2.6	23.1	10.3	25.6	28.2	15.4	2.6	100.0
内部障害	10	6	0	14	1	11	1	1	2	9	0	30
	33.3	20.0	0.0	46.7	3.3	36.7	3.3	3.3	6.7	30.0	0.0	100.0
難病	11	4	0	5	1	11	1	1	4	8	0	24
	45.8	16.7	0.0	20.8	4.2	45.8	4.2	4.2	16.7	33.3	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	2	0	0	1	0	4	0	1	1	1	0	5
	40.0	0.0	0.0	20.0	0.0	80.0	0.0	20.0	20.0	20.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	19	17	11	12	2	32	9	19	9	9	1	54
	35.2	31.5	20.4	22.2	3.7	59.3	16.7	35.2	16.7	16.7	1.9	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
合計	191	142	57	108	21	239	124	143	88	101	7	530
	36.0	26.8	10.8	20.4	4.0	45.1	23.4	27.0	16.6	19.1	1.3	100.0

表22　問12－３　利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	103	4	3	3	10	123
	83.7	3.3	2.4	2.4	8.1	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	50	0	0	1	9	60
	83.3	0.0	0.0	1.7	15.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	34	1	2	3	1	40
	85.0	2.5	5.0	7.5	2.5	100.0
知的障害	33	2	2	0	4	41
	80.5	4.9	4.9	0.0	9.8	100.0
発達障害	7	0	0	1	1	9
	77.8	0.0	0.0	11.1	11.1	100.0
精神障害	61	0	2	6	8	77
	79.2	0.0	2.6	7.8	10.4	100.0
内部障害	106	0	1	4	9	120
	88.3	0.0	0.8	3.3	7.5	100.0
難　　病	27	3	3	2	3	37
	73.0	8.1	8.1	5.4	8.1	100.0
言語障害	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
そ の 他	3	0	0	0	0	3
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	51	1	4	3	2	60
	85.0	1.7	6.7	5.0	3.3	100.0
回答なし	11	0	1	0	1	13
	84.6	0.0	7.7	0.0	7.7	100.0
合　　計	486	11	18	24	48	584
	83.2	1.9	3.1	4.1	8.2	100.0

問13　役所、警察・交番、救急・消防等の行政サービス施設や窓口

表23　問13－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	を探すとき連絡先や場所	したりするとき連絡したり通報	問い合わせるときについて調べるとき、利用できるサービス	をするとき手続きや申込み	順番を待つとき	利用を拒まれたとき	施設や施設内の設備	アナウンス放送案内表示や	コミュニケーション職員との職員の応対、	との関係ほかの利用者	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	53	33	54	82	36	7	95	17	75	7	30	3	191
	27.7	17.3	28.3	42.9	18.8	3.7	49.7	8.9	39.3	3.7	15.7	1.6	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	63	16	47	72	37	0	32	41	47	6	14	1	113
	55.8	14.2	41.6	63.7	32.7	0.0	28.3	36.3	41.6	5.3	12.4	0.9	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	27	47	46	49	54	1	14	64	104	6	5	0	116
	23.3	40.5	39.7	42.2	46.6	0.9	12.1	55.2	89.7	5.2	4.3	0.0	100.0
知的障害	5	1	8	10	7	1	3	0	15	3	4	1	26
	19.2	3.8	30.8	38.5	26.9	3.8	11.5	0.0	57.7	11.5	15.4	3.8	100.0
発達障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
精神障害	15	7	17	24	13	5	2	4	29	6	7	0	59
	25.4	11.9	28.8	40.7	22.0	8.5	3.4	6.8	49.2	10.2	11.9	0.0	100.0
内部障害	19	4	10	25	11	1	22	1	22	2	16	2	68
	27.9	5.9	14.7	36.8	16.2	1.5	32.4	1.5	32.4	2.9	23.5	2.9	100.0
難病	6	1	9	13	9	2	7	0	9	1	8	0	25
	24.0	4.0	36.0	52.0	36.0	8.0	28.0	0.0	36.0	4.0	32.0	0.0	100.0
言語障害	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1
	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0
その他	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	21	9	20	30	15	4	19	15	39	6	4	2	64
	32.8	14.1	31.3	46.9	23.4	6.3	29.7	23.4	60.9	9.4	6.3	3.1	100.0
回答なし	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	2
	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	100.0
合計	212	119	212	307	182	21	195	143	342	37	90	9	668
	31.7	17.8	31.7	46.0	27.2	3.1	29.2	21.4	51.2	5.5	13.5	1.3	100.0

表24　問13－３　利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	63	0	1	2	10	76
	82.9	0.0	1.3	2.6	13.2	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	28	1	0	4	5	38
	73.7	2.6	0.0	10.5	13.2	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	19	0	1	1	5	26
	73.1	0.0	3.8	3.8	19.2	100.0
知的障害	93	0	2	9	14	118
	78.8	0.0	1.7	7.6	11.9	100.0
発達障害	33	0	1	5	2	41
	80.5	0.0	2.4	12.2	4.9	100.0
精神障害	82	0	0	7	14	103
	79.6	0.0	0.0	6.8	13.6	100.0
内部障害	29	0	0	0	8	37
	78.4	0.0	0.0	0.0	21.6	100.0
難　　病	21	1	0	0	1	23
	91.3	4.3	0.0	0.0	4.3	100.0
言語障害	2	0	0	0	1	3
	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	100.0
そ の 他	4	0	0	1	1	6
	66.7	0.0	0.0	16.7	16.7	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	45	1	2	1	3	52
	86.5	1.9	3.8	1.9	5.8	100.0
回答なし	9	0	0	0	1	10
	90.0	0.0	0.0	0.0	10.0	100.0
合　　計	428	3	7	30	65	533
	80.3	0.6	1.3	5.6	12.2	100.0

問14　銀行、郵便局

表25　問14－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要なサービスを選ぶとき	払い込みや手続きをするとき	ＡＴＭ（現金自動支払機）を利用するとき	手続きに必要な署名を求められたとき	順番を待つとき	利用することを拒まれたとき	施設や施設内の設備	案内表示やアナウンス放送	職員との応対、コミュニケーション	ほかの客との関係	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	24	64	146	57	43	5	110	7	38	9	33	1	234
	10.3	27.4	62.4	24.4	18.4	2.1	47.0	3.0	16.2	3.8	14.1	0.4	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	45	76	99	92	37	3	24	35	28	6	18	0	131
	34.4	58.0	75.6	70.2	28.2	2.3	18.3	26.7	21.4	4.6	13.7	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	25	48	30	18	78	2	14	80	102	11	2	0	137
	18.2	35.0	21.9	13.1	56.9	1.5	10.2	58.4	74.5	8.0	1.5	0.0	100.0
知的障害	5	7	9	3	5	0	2	1	5	3	2	0	21
	23.8	33.3	42.9	14.3	23.8	0.0	9.5	4.8	23.8	14.3	9.5	0.0	100.0
発達障害	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	2
	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	100.0
精神障害	14	21	30	9	16	1	1	1	24	10	7	1	66
	21.2	31.8	45.5	13.6	24.2	1.5	1.5	1.5	36.4	15.2	10.6	1.5	100.0
内部障害	8	13	18	6	20	0	7	1	6	0	8	0	48
	16.7	27.1	37.5	12.5	41.7	0.0	14.6	2.1	12.5	0.0	16.7	0.0	100.0
難病	3	5	14	3	7	0	12	1	3	3	2	0	28
	10.7	17.9	50.0	10.7	25.0	0.0	42.9	3.6	10.7	10.7	7.1	0.0	100.0
言語障害	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
その他	2	1	2	1	1	0	1	0	1	0	1	0	4
	50.0	25.0	50.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	25.0	0.0	25.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	15	29	33	24	17	2	21	9	28	9	7	0	63
	23.8	46.0	52.4	38.1	27.0	3.2	33.3	14.3	44.4	14.3	11.1	0.0	100.0
回答なし	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	100.0
合計	142	266	383	214	225	13	192	135	236	51	83	2	737
	19.3	36.1	52.0	29.0	30.5	1.8	26.1	18.3	32.0	6.9	11.3	0.3	100.0

表26　問14－３　利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	利用する必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	46	3	1	9	2	61
	75.4	4.9	1.6	14.8	3.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	24	1	1	5	2	32
	75.0	3.1	3.1	15.6	6.3	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
知的障害	93	0	1	19	10	123
	75.6	0.0	0.8	15.4	8.1	100.0
発達障害	27	0	0	3	0	30
	90.0	0.0	0.0	10.0	0.0	100.0
精神障害	31	0	1	6	2	40
	77.5	0.0	2.5	15.0	5.0	100.0
内部障害	14	0	0	1	2	17
	82.4	0.0	0.0	5.9	11.8	100.0
難　　病	13	0	0	2	0	15
	86.7	0.0	0.0	13.3	0.0	100.0
言語障害	2	0	0	0	1	3
	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	100.0
そ の 他	3	0	0	2	0	5
	60.0	0.0	0.0	40.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	40	1	2	11	0	52
	76.9	1.9	3.8	21.2	0.0	100.0
回答なし	7	0	0	0	0	7
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合　　計	300	5	6	59	19	386
	77.7	1.3	1.6	15.3	4.9	100.0

問15　図書館

表27　問15－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	連絡するとき図書館に	借りるとき蔵書などを探すとき、	利用するときトイレを	利用するときについて調べるとき、必要な障害者サービス	休むときロビーなどで	拒まれたとき利用することを	施設や施設内の設備	アナウンス放送案内表示や	コミュニケーション職員との職員の応対、	との関係ほかの利用者	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	3	36	28	13	5	2	29	1	8	3	8	1	65
	4.6	55.4	43.1	20.0	7.7	3.1	44.6	1.5	12.3	4.6	12.3	1.5	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	2	26	8	16	4	0	9	11	5	4	3	0	38
	5.3	68.4	21.1	42.1	10.5	0.0	23.7	28.9	13.2	10.5	7.9	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	17	21	0	13	0	1	6	31	42	4	1	0	54
	31.5	38.9	0.0	24.1	0.0	1.9	11.1	57.4	77.8	7.4	1.9	0.0	100.0
知的障害	1	9	3	2	0	0	2	1	2	4	0	0	14
	7.1	64.3	21.4	14.3	0.0	0.0	14.3	7.1	14.3	28.6	0.0	0.0	100.0
発達障害	0	2	1	0	1	0	0	0	2	1	0	0	3
	0.0	66.7	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0
精神障害	1	10	3	4	3	1	2	0	8	4	5	0	20
	5.0	50.0	15.0	20.0	15.0	5.0	10.0	0.0	40.0	20.0	25.0	0.0	100.0
内部障害	0	5	7	2	4	1	3	0	2	2	6	2	24
	0.0	20.8	29.2	8.3	16.7	4.2	12.5	0.0	8.3	8.3	25.0	8.3	100.0
難病	3	7	6	2	2	0	3	0	2	1	3	0	13
	23.1	53.8	46.2	15.4	15.4	0.0	23.1	0.0	15.4	7.7	23.1	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	4	17	8	9	3	0	9	7	13	2	5	0	28
	14.3	60.7	28.6	32.1	10.7	0.0	32.1	25.0	46.4	7.1	17.9	0.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	31	133	64	61	22	5	63	51	84	25	31	3	259
	12.0	51.4	24.7	23.6	8.5	1.9	24.3	19.7	32.4	9.7	12.0	1.2	100.0

表28　問15－３　利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	利用する必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	290	13	8	12	27	350
	82.9	3.7	2.3	3.4	7.7	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	77	5	6	6	20	112
	68.8	4.5	5.4	5.4	17.9	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	68	2	1	10	6	85
	80.0	2.4	1.2	11.8	7.1	100.0
知的障害	117	0	3	8	8	136
	86.0	0.0	2.2	5.9	5.9	100.0
発達障害	26	1	0	5	1	33
	78.8	3.0	0.0	15.2	3.0	100.0
精神障害	152	2	4	7	12	176
	86.4	1.1	2.3	4.0	6.8	100.0
内部障害	200	2	0	9	21	232
	86.2	0.9	0.0	3.9	9.1	100.0
難　　病	44	2	2	6	4	58
	75.9	3.4	3.4	10.3	6.9	100.0
言語障害	5	0	0	1	0	6
	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0	100.0
そ の 他	11	0	0	0	0	11
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	97	3	1	12	8	121
	80.2	2.5	0.8	9.9	6.6	100.0
回答なし	16	0	0	1	2	19
	84.2	0.0	0.0	5.3	10.5	100.0
合　　計	1,103	30	25	77	109	1,339
	82.4	2.2	1.9	5.8	8.1	100.0

問16　病院、診療所

表29　問16－２　困った場面は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	病院や診療所を探すとき	病院や診療所に連絡するとき	ロビーなどで休むとき院内で待つとき、	コミュニケーション受けるとき、医師との医師から治療の説明を	拒まれたとき受診、入院することを	施設や施設内の設備	アナウンス放送案内表示や	コミュニケーション職員の応対、職員との受付や看護師など	来院者との関係ほかの患者や	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	60	24	88	58	21	129	14	63	17	41	3	234
	25.6	10.3	37.6	24.8	9.0	55.1	6.0	26.9	7.3	17.5	1.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	36	5	37	16	3	37	32	25	10	15	1	92
	39.1	5.4	40.2	17.4	3.3	40.2	34.8	27.2	10.9	16.3	1.1	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	20	65	65	123	6	17	91	113	28	12	0	145
	13.8	44.8	44.8	84.8	4.1	11.7	62.8	77.9	19.3	8.3	0.0	100.0
知的障害	10	3	29	32	1	7	3	16	17	9	0	66
	15.2	4.5	43.9	48.5	1.5	10.6	4.5	24.2	25.8	13.6	0.0	100.0
発達障害	1	1	9	6	0	1	0	3	4	2	0	14
	7.1	7.1	64.3	42.9	0.0	7.1	0.0	21.4	28.6	14.3	0.0	100.0
精神障害	9	7	52	49	7	13	4	31	29	24	0	96
	9.4	7.3	54.2	51.0	7.3	13.5	4.2	32.3	30.2	25.0	0.0	100.0
内部障害	14	4	43	30	3	27	7	29	9	25	0	108
	13.0	3.7	39.8	27.8	2.8	25.0	6.5	26.9	8.3	23.1	0.0	100.0
難病	5	1	26	19	3	17	3	12	3	12	0	46
	10.9	2.2	56.5	41.3	6.5	37.0	6.5	26.1	6.5	26.1	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
その他	3	0	2	4	0	1	0	3	1	0	0	5
	60.0	0.0	40.0	80.0	0.0	20.0	0.0	60.0	20.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	22	17	32	44	6	29	18	41	14	18	1	82
	26.8	20.7	39.0	53.7	7.3	35.4	22.0	50.0	17.1	22.0	1.2	100.0
回答なし	1	0	2	2	0	1	0	0	0	1	0	4
	25.0	0.0	50.0	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	100.0
合計	181	127	385	384	50	279	172	336	132	160	5	893
	20.3	14.2	43.1	43.0	5.6	31.2	19.3	37.6	14.8	17.9	0.6	100.0

表30　問16－３　利用しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	利用する必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	12	0	1	0	1	14
	85.7	0.0	7.1	0.0	7.1	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	15	0	0	0	2	17
	88.2	0.0	0.0	0.0	11.8	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	5	0	0	0	1	6
	83.3	0.0	0.0	0.0	16.7	100.0
知的障害	10	0	0	0	1	11
	90.9	0.0	0.0	0.0	9.1	100.0
発達障害	1	0	0	0	0	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
精神障害	2	0	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
内部障害	0	0	0	0	1	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
難　　病	2	0	0	1	0	3
	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	4	0	0	0	0	4
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合　　計	51	0	1	1	6	59
	86.4	0.0	1.7	1.7	10.2	100.0

ウ　住宅

問18　住宅（探す、引っ越す）

表31　問18－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	適切な住宅の情報が得られない	設備面で適切な住宅がない	不動産屋や家主の理解が得られない	購入価格または家賃が高い	契約手続きで、障害を理由に特別な条件を求められる（保証人や火気の利用制限など）	設備の改造を認めてもらえない	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	27	44	24	35	22	23	10	1	58
	46.6	75.9	41.4	60.3	37.9	39.7	17.2	1.7	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	2	3	0	2	1	0	0	0	5
	40.0	60.0	0.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	6	7	4	7	6	2	2	0	17
	35.3	41.2	23.5	41.2	35.3	11.8	11.8	0.0	100.0
知的障害	1	1	2	2	0	0	1	0	3
	33.3	33.3	66.7	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
発達障害	0	0	0	1	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
精神障害	6	2	10	13	5	0	8	0	24
	25.0	8.3	41.7	54.2	20.8	0.0	33.3	0.0	100.0
内部障害	2	0	1	5	2	1	0	0	7
	28.6	0.0	14.3	71.4	28.6	14.3	0.0	0.0	100.0
難病	3	3	2	6	1	1	2	0	8
	37.5	37.5	25.0	75.0	12.5	12.5	25.0	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	0	2	1	0	0	0	0	0	2
	0.0	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	8	11	11	12	7	5	3	0	18
	44.4	61.1	61.1	66.7	38.9	27.8	16.7	0.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	55	73	55	83	44	32	27	1	143
	38.5	51.0	38.5	58.0	30.8	22.4	18.9	0.7	100.0

表32　問18－３　住宅を探したり引っ越しをしなかった理由は何ですか。
（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	できる環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	353	7	3	6	64	432
	81.7	1.6	0.7	1.4	14.8	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	178	0	0	0	41	219
	81.3	0.0	0.0	0.0	18.7	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	130	0	1	6	36	173
	75.1	0.0	0.6	3.5	20.8	100.0
知的障害	147	2	0	1	21	171
	86.0	1.2	0.0	0.6	12.3	100.0
発達障害	42	1	0	0	3	46
	91.3	2.2	0.0	0.0	6.5	100.0
精神障害	215	9	1	5	31	259
	83.0	3.5	0.4	1.9	12.0	100.0
内部障害	291	5	0	3	43	342
	85.1	1.5	0.0	0.9	12.6	100.0
難病	73	1	0	1	14	89
	82.0	1.1	0.0	1.1	15.7	100.0
言語障害	7	1	0	0	0	8
	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0
そ の 他	12	0	0	0	1	13
	92.3	0.0	0.0	0.0	7.7	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	134	4	1	2	17	158
	84.8	2.5	0.6	1.3	10.8	100.0
回答なし	17	0	0	1	4	22
	77.3	0.0	0.0	4.5	18.2	100.0
合 計	1,599	30	6	25	275	1,932
	82.8	1.6	0.3	1.3	14.2	100.0

問19　住宅（改造）

表33　問19－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	家主の理解が得られない	改造資金の確保が困難	改造について誰に相談してよいか分からない	住宅改造の補助制度の情報が十分でない	そ　の　他	回答なし	回答者数
肢体不自由	5	28	12	22	11	0	47
	10.6	59.6	25.5	46.8	23.4	0.0	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	0	3	3	6	3	1	13
	0.0	23.1	23.1	46.2	23.1	7.7	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	1	5	5	7	8	1	21
	4.8	23.8	23.8	33.3	38.1	4.8	100.0
知的障害	0	2	0	0	0	0	2
	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
発達障害	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
精神障害	1	4	5	7	2	1	11
	9.1	36.4	45.5	63.6	18.2	9.1	100.0
内部障害	0	9	0	6	2	0	13
	0.0	69.2	0.0	46.2	15.4	0.0	100.0
難病	2	3	2	4	1	0	7
	28.6	42.9	28.6	57.1	14.3	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ　の　他	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	3	7	2	7	3	0	11
	27.3	63.6	18.2	63.6	27.3	0.0	100.0
回答なし	0	1	0	0	0	0	1
	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合　計	12	62	29	59	30	3	126
	9.5	49.2	23.0	46.8	23.8	2.4	100.0

表34　問19－３　改造しなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	環境や条件が整っていなかった	改造するために必要な情報や介助などのサポートが得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	280	15	8	23	54	378
	74.1	4.0	2.1	6.1	14.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	148	1	1	9	21	180
	82.2	0.6	0.6	5.0	11.7	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	115	3	6	5	30	159
	72.3	1.9	3.8	3.1	18.9	100.0
知的障害	139	3	1	1	13	157
	88.5	1.9	0.6	0.6	8.3	100.0
発達障害	39	1	0	0	4	44
	88.6	2.3	0.0	0.0	9.1	100.0
精神障害	204	11	4	6	40	263
	77.6	4.2	1.5	2.3	15.2	100.0
内部障害	240	7	3	8	38	295
	81.4	2.4	1.0	2.7	12.9	100.0
難病	55	5	2	7	9	77
	71.4	6.5	2.6	9.1	11.7	100.0
言語障害	5	0	1	0	1	7
	71.4	0.0	14.3	0.0	14.3	100.0
そ の 他	9	1	0	0	2	12
	75.0	8.3	0.0	0.0	16.7	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	111	5	6	10	17	149
	74.5	3.4	4.0	6.7	11.4	100.0
回答なし	14	0	0	1	4	19
	73.7	0.0	0.0	5.3	21.1	100.0
合計	1,359	52	32	70	233	1,740
	78.1	3.0	1.8	4.0	13.4	100.0

エ　生活用品

問21　身の回りの日用品

表35　問21－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	商品に関する情報が十分に得られない、購入するとき	分かりづらい、取り扱い説明書が読めない	分かりづらい、商品表示が分からない	商品に関する問い合わせ先が分からない	開け・閉めの包装容器	使えない、使いづらい、構造やデザイン	するとき収納・保管	廃棄するとき	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	33	30	24	7	86	79	46	52	21	20	184
	17.9	16.3	13.0	3.8	46.7	42.9	25.0	28.3	11.4	10.9	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	63	111	82	41	25	42	14	39	8	14	135
	46.7	82.2	60.7	30.4	18.5	31.1	10.4	28.9	5.9	10.4	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	39	27	18	21	8	9	5	15	25	10	90
	43.3	30.0	20.0	23.3	8.9	10.0	5.6	16.7	27.8	11.1	100.0
知的障害	12	18	8	4	10	10	2	5	9	3	42
	28.6	42.9	19.0	9.5	23.8	23.8	4.8	11.9	21.4	7.1	100.0
発達障害	1	3	0	2	0	0	0	0	3	1	7
	14.3	42.9	0.0	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	14.3	100.0
精神障害	21	21	14	14	5	16	17	14	19	9	82
	25.6	25.6	17.1	17.1	6.1	19.5	20.7	17.1	23.2	11.0	100.0
内部障害	9	6	6	1	22	10	8	13	10	6	58
	15.5	10.3	10.3	1.7	37.9	17.2	13.8	22.4	17.2	10.3	100.0
難病	5	5	5	1	15	16	8	11	9	2	41
	12.2	12.2	12.2	2.4	36.6	39.0	19.5	26.8	22.0	4.9	100.0
言語障害	0	2	1	0	3	1	1	0	0	0	3
	0.0	66.7	33.3	0.0	100.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0
その他	1	0	1	1	0	2	1	0	1	1	5
	20.0	0.0	20.0	20.0	0.0	40.0	20.0	0.0	20.0	20.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	16	28	18	11	24	21	11	11	12	4	62
	25.8	45.2	29.0	17.7	38.7	33.9	17.7	17.7	19.4	6.5	100.0
回答なし	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	100.0
合計	200	251	177	103	199	206	113	161	117	70	711
	28.1	35.3	24.9	14.5	28.0	29.0	15.9	22.6	16.5	9.8	100.0

オ　災害時、事故発生時などの緊急時の対応

問22　災害や事故、緊急避難、犯罪被害など急な対応が必要とされる経験

表36　問22－１　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要な情報が得られない、(何が起きているのか、どうすればいいのか、など)	通報できない、自分の危険を周囲に知らせることが難しい	避難の連絡、誘導が不十分	避難路や避難場所の確保が不十分	緊急時の救援体制が不十分	支援してくれる人がいない、すぐに見つけられない	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	27	29	23	22	29	23	9	15	80
	33.8	36.3	28.8	27.5	36.3	28.8	11.3	18.8	100.0
視覚障害(全盲・弱視・その他)	13	6	11	7	8	11	1	3	26
	50.0	23.1	42.3	26.9	30.8	42.3	3.8	11.5	100.0
聴覚障害(ろう・難聴・中途失聴)	40	27	20	10	21	21	4	1	56
	71.4	48.2	35.7	17.9	37.5	37.5	7.1	1.8	100.0
知的障害	7	2	2	2	2	3	2	2	16
	43.8	12.5	12.5	12.5	12.5	18.8	12.5	12.5	100.0
発達障害	1	2	1	1	1	1	1	0	2
	50.0	100.0	50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	100.0
精神障害	19	7	6	4	9	7	14	4	47
	40.4	14.9	12.8	8.5	19.1	14.9	29.8	8.5	100.0
内部障害	13	6	6	7	15	5	9	11	47
	27.7	12.8	12.8	14.9	31.9	10.6	19.1	23.4	100.0
難病	6	5	2	2	6	4	2	1	13
	46.2	38.5	15.4	15.4	46.2	30.8	15.4	7.7	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
その他	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	16	14	16	14	12	19	7	2	35
	45.7	40.0	45.7	40.0	34.3	54.3	20.0	5.7	100.0
回答なし	0	1	1	0	1	1	0	1	3
	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	100.0
合計	143	99	88	69	105	95	49	41	328
	43.6	30.2	26.8	21.0	32.0	29.0	14.9	12.5	100.0

Ⅱ　情報・コミュニケーション

ア　マスメディア（テレビ、新聞など）

問23　テレビ

表37　問23－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	分かりにくい内容が難しい、	音や声が聞きづらい	手話がついていない	手話が分かりにくい番組につけられた	字幕がついていない	字幕が分かりにくい番組につけられた	音声解説がない	分かりにくい音声解説が	読み上げられない画面でしか表示されず、外国語の翻訳（字幕）が、（緊急情報など）や、画面上の重要な情報	操作しづらいリモコンなどをテレビ本体や	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	12	16	2	2	4	5	1	1	13	26	10	4	63
	19.0	25.4	3.2	3.2	6.3	7.9	1.6	1.6	20.6	41.3	15.9	6.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	12	18	1	4	3	32	124	37	122	47	12	0	160
	7.5	11.3	0.6	2.5	1.9	20.0	77.5	23.1	76.3	29.4	7.5	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	26	53	65	34	154	51	7	12	26	13	16	1	170
	15.3	31.2	38.2	20.0	90.6	30.0	4.1	7.1	15.3	7.6	9.4	0.6	100.0
知的障害	20	3	0	2	1	5	1	1	7	11	4	1	34
	58.8	8.8	0.0	5.9	2.9	14.7	2.9	2.9	20.6	32.4	11.8	2.9	100.0
発達障害	7	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	12
	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	25.0	0.0	100.0
精神障害	21	8	1	2	1	4	0	3	5	8	30	1	60
	35.0	13.3	1.7	3.3	1.7	6.7	0.0	5.0	8.3	13.3	50.0	1.7	100.0
内部障害	4	9	0	1	1	8	2	1	5	5	14	0	37
	10.8	24.3	0.0	2.7	2.7	21.6	5.4	2.7	13.5	13.5	37.8	0.0	100.0
難病	3	7	0	0	2	4	0	1	5	8	7	1	24
	12.5	29.2	0.0	0.0	8.3	16.7	0.0	4.2	20.8	33.3	29.2	4.2	100.0
言語障害	0	1	1	1	0	1	2	1	0	0	1	0	3
	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	33.3	66.7	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
その他	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	4
	25.0	0.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	13	11	6	6	15	13	5	5	14	14	12	2	53
	24.5	20.8	11.3	11.3	28.3	24.5	9.4	9.4	26.4	26.4	22.6	3.8	100.0
回答なし	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0
合計	119	127	77	52	182	123	142	62	197	137	109	11	622
	19.1	20.4	12.4	8.4	29.3	19.8	22.8	10.0	31.7	22.0	17.5	1.8	100.0

表38　問23－３　テレビを見ない（視聴しない）理由は何ですか。
（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・％）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	4	1	0	4	2	11
	36.4	9.1	0.0	36.4	18.2	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	5	2	1	6	8	20
	25.0	10.0	5.0	30.0	40.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
知的障害	5	0	0	8	4	16
	31.3	0.0	0.0	50.0	25.0	100.0
発達障害	1	0	0	2	1	3
	33.3	0.0	0.0	66.7	33.3	100.0
精神障害	9	2	1	9	3	23
	39.1	8.7	4.3	39.1	13.0	100.0
内部障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
難　病	1	0	0	0	0	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	1	2	1	9	1	13
	7.7	15.4	7.7	69.2	7.7	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合　計	26	7	3	40	19	89
	29.2	7.9	3.4	44.9	21.3	100.0

問24　新聞、雑誌

表39　問24－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	内容が難しい、分かりにくい	イラストや解説が少ない	字が見にくい、またはデザインが見にくい	点訳や音訳（朗読）などのサービスが利用しにくい	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	29	11	58	3	21	4	95
	30.5	11.6	61.1	3.2	22.1	4.2	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	5	6	41	21	27	2	90
	5.6	6.7	45.6	23.3	30.0	2.2	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	35	22	16	0	12	1	60
	58.3	36.7	26.7	0.0	20.0	1.7	100.0
知的障害	27	6	6	0	5	0	32
	84.4	18.8	18.8	0.0	15.6	0.0	100.0
発達障害	7	2	1	0	0	0	7
	100.0	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0	100.0
精神障害	29	9	12	0	22	1	58
	50.0	15.5	20.7	0.0	37.9	1.7	100.0
内部障害	11	7	37	1	8	1	54
	20.4	13.0	68.5	1.9	14.8	1.9	100.0
難病	7	1	13	0	8	0	26
	26.9	3.8	50.0	0.0	30.8	0.0	100.0
言語障害	2	0	1	0	0	0	3
	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0
その他	2	0	2	0	2	0	5
	40.0	0.0	40.0	0.0	40.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	24	11	33	3	11	1	56
	42.9	19.6	58.9	5.4	19.6	1.8	100.0
回答なし	0	0	2	0	0	0	2
	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合計	178	75	222	28	116	10	488
	36.5	15.4	45.5	5.7	23.8	2.0	100.0

表40　問24－３　新聞、雑誌を読まなかった理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	29	3	2	9	2	44
	65.9	6.8	4.5	20.5	4.5	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	8	4	4	10	2	27
	29.6	14.8	14.8	37.0	7.4	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	0	0	0	2	0	2
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
知的障害	26	0	1	31	2	60
	43.3	0.0	1.7	51.7	3.3	100.0
発達障害	10	0	0	4	0	14
	71.4	0.0	0.0	28.6	0.0	100.0
精神障害	29	0	0	6	8	43
	67.4	0.0	0.0	14.0	18.6	100.0
内部障害	4	0	0	3	0	7
	57.1	0.0	0.0	42.9	0.0	100.0
難病	2	3	2	5	1	10
	20.0	30.0	20.0	50.0	10.0	100.0
言語障害	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
そ の 他	1	0	0	0	0	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	18	1	1	21	5	45
	40.0	2.2	2.2	46.7	11.1	100.0
回答なし	2	0	0	1	1	4
	50.0	0.0	0.0	25.0	25.0	100.0
合計	129	11	10	93	21	258
	50.0	4.3	3.9	36.0	8.1	100.0

イ　インターネット

問26　インターネット

表41　問26－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	デザインが見づらい画面の表示や	分かりづらい内容が難しい、書かれている	操作しづらいソフトウェアがキーボードや周辺機器、	分からない音声が聞きづらい、	普及や操作性が不十分ソフトウェアの開発その他の補助機器・読み上げソフト、ジョイスティック、点字ディスプレイ、	身近にいないくれる人が使い方を教えて	かかる費用が高い機器や通信に	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	26	45	59	7	23	44	58	20	0	138
	18.8	32.6	42.8	5.1	16.7	31.9	42.0	14.5	0.0	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	43	21	30	18	60	31	48	15	2	113
	38.1	18.6	26.5	15.9	53.1	27.4	42.5	13.3	1.8	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	13	32	19	19	2	37	28	14	0	81
	16.0	39.5	23.5	23.5	2.5	45.7	34.6	17.3	0.0	100.0
知的障害	4	9	1	0	0	1	3	1	0	12
	33.3	75.0	8.3	0.0	0.0	8.3	25.0	8.3	0.0	100.0
発達障害	1	5	3	0	0	1	3	3	0	7
	14.3	71.4	42.9	0.0	0.0	14.3	42.9	42.9	0.0	100.0
精神障害	12	19	16	0	3	22	22	15	0	50
	24.0	38.0	32.0	0.0	6.0	44.0	44.0	30.0	0.0	100.0
内部障害	10	17	15	1	4	23	37	12	0	64
	15.6	26.6	23.4	1.6	6.3	35.9	57.8	18.8	0.0	100.0
難病	9	12	10	4	7	13	19	9	0	35
	25.7	34.3	28.6	11.4	20.0	37.1	54.3	25.7	0.0	100.0
言語障害	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	14	14	17	5	9	13	16	6	0	38
	36.8	36.8	44.7	13.2	23.7	34.2	42.1	15.8	0.0	100.0
回答なし	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合計	132	176	171	54	108	186	234	95	2	542
	24.4	32.5	31.5	10.0	19.9	34.3	43.2	17.5	0.4	100.0

表42　問26－３　インターネットを利用しない理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	129	21	13	19	25	204
	63.2	10.3	6.4	9.3	12.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	40	19	6	13	14	87
	46.0	21.8	6.9	14.9	16.1	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	32	11	4	11	6	61
	52.5	18.0	6.6	18.0	9.8	100.0
知的障害	97	10	9	33	8	154
	63.0	6.5	5.8	21.4	5.2	100.0
発達障害	15	0	1	6	1	23
	65.2	0.0	4.3	26.1	4.3	100.0
精神障害	123	20	5	27	22	196
	62.8	10.2	2.6	13.8	11.2	100.0
内部障害	107	16	1	10	14	148
	72.3	10.8	0.7	6.8	9.5	100.0
難　病	21	6	3	4	5	39
	53.8	15.4	7.7	10.3	12.8	100.0
言語障害	3	0	0	0	0	3
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
そ の 他	8	0	1	1	1	11
	72.7	0.0	9.1	9.1	9.1	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	54	9	8	24	12	103
	52.4	8.7	7.8	23.3	11.7	100.0
回答なし	14	2	0	1	1	18
	77.8	11.1	0.0	5.6	5.6	100.0
合　計	643	114	51	149	109	1,047
	61.4	10.9	4.9	14.2	10.4	100.0

ウ　電話、携帯電話、ファックス

問27　電話、携帯電話（メールも含む）

表43　問27－１　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	分からない相手の声が聞きづらい、	分かりづらいまたは着信したことが着信音が聞きづらい、	分からず利用できないするサービスは、音声が音声案内に従って操作	画面や文字が見づらい	機器の操作が難しい	分かりづらい取扱説明書が読めない、	人が身近にいない使い方を教えてくれる	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	60	21	13	35	99	45	23	42	15	192
	31.3	10.9	6.8	18.2	51.6	23.4	12.0	21.9	7.8	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	12	11	18	48	64	80	35	26	7	142
	8.5	7.7	12.7	33.8	45.1	56.3	24.6	18.3	4.9	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	65	52	47	14	25	22	17	16	6	136
	47.8	38.2	34.6	10.3	18.4	16.2	12.5	11.8	4.4	100.0
知的障害	6	2	3	1	13	12	3	7	5	33
	18.2	6.1	9.1	3.0	39.4	36.4	9.1	21.2	15.2	100.0
発達障害	3	0	1	0	6	3	1	4	1	13
	23.1	0.0	7.7	0.0	46.2	23.1	7.7	30.8	7.7	100.0
精神障害	26	14	4	6	44	19	17	29	9	98
	26.5	14.3	4.1	6.1	44.9	19.4	17.3	29.6	9.2	100.0
内部障害	18	8	4	18	48	19	15	15	8	88
	20.5	9.1	4.5	20.5	54.5	21.6	17.0	17.0	9.1	100.0
難病	16	4	3	7	20	10	7	9	3	41
	39.0	9.8	7.3	17.1	48.8	24.4	17.1	22.0	7.3	100.0
言語障害	2	0	2	1	2	2	1	2	0	5
	40.0	0.0	40.0	20.0	40.0	40.0	20.0	40.0	0.0	100.0
その他	0	1	0	3	3	1	2	0	1	6
	0.0	16.7	0.0	50.0	50.0	16.7	33.3	0.0	16.7	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	29	17	17	22	29	27	16	14	5	82
	35.4	20.7	20.7	26.8	35.4	32.9	19.5	17.1	6.1	100.0
回答なし	1	0	0	0	1	0	0	0	1	2
	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	100.0
合計	238	130	112	155	354	240	137	164	61	838
	28.4	15.5	13.4	18.5	42.2	28.6	16.3	19.6	7.3	100.0

表44　問27－２　あまり利用しない理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった分かりづらい	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	11	1	1	2	2	15
	73.3	6.7	6.7	13.3	13.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	5	2	0	2	0	9
	55.6	22.2	0.0	22.2	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	2	0	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
知的障害	32	0	2	8	2	43
	74.4	0.0	4.7	18.6	4.7	100.0
発達障害	8	0	0	2	0	10
	80.0	0.0	0.0	20.0	0.0	100.0
精神障害	19	0	1	3	1	24
	79.2	0.0	4.2	12.5	4.2	100.0
内部障害	2	1	0	1	1	5
	40.0	20.0	0.0	20.0	20.0	100.0
難　　病	4	1	0	0	0	5
	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	0	0	0	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	11	1	1	8	0	20
	55.0	5.0	5.0	40.0	0.0	100.0
回答なし	1	0	0	0	0	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合　　計	95	6	5	27	6	135
	70.4	4.4	3.7	20.0	4.4	100.0

問28　ファックス

表45　問28－１　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・％）

	公的機関などのファックス番号が公表されていない	機器の操作が難しい	ファックスのボタンや表示が見にくい、見えない	相手がファックス・モード（ファックスが利用できる状態）になっているか分かりづらい	そ　の　他	回答なし	回答者数
肢体不自由	18	38	15	41	15	14	98
	18.4	38.8	15.3	41.8	15.3	14.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	7	25	24	20	12	4	62
	11.3	40.3	38.7	32.3	19.4	6.5	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	80	16	9	68	19	6	118
	67.8	13.6	7.6	57.6	16.1	5.1	100.0
知的障害	2	6	0	2	0	1	7
	28.6	85.7	0.0	28.6	0.0	14.3	100.0
発達障害	0	0	0	1	1	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0
精神障害	1	16	1	12	6	3	35
	2.9	45.7	2.9	34.3	17.1	8.6	100.0
内部障害	8	11	11	16	7	7	47
	17.0	23.4	23.4	34.0	14.9	14.9	100.0
難　病	6	5	4	13	2	1	23
	26.1	21.7	17.4	56.5	8.7	4.3	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ　の　他	0	1	0	1	0	0	1
	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	12	11	4	20	3	4	36
	33.3	30.6	11.1	55.6	8.3	11.1	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	1	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
合　計	134	129	68	194	65	41	429
	31.2	30.1	15.9	45.2	15.2	9.6	100.0

表46　問28－２　利用しない理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な介助などのサポートや情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	35	8	1	4	3	51
	68.6	15.7	2.0	7.8	5.9	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	29	6	0	4	6	45
	64.4	13.3	0.0	8.9	13.3	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	2	0	0	1	0	3
	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
知的障害	55	1	1	8	4	69
	79.7	1.4	1.4	11.6	5.8	100.0
発達障害	16	0	0	2	1	19
	84.2	0.0	0.0	10.5	5.3	100.0
精神障害	59	8	1	4	4	76
	77.6	10.5	1.3	5.3	5.3	100.0
内部障害	25	2	1	1	3	32
	78.1	6.3	3.1	3.1	9.4	100.0
難　　病	5	1	0	1	0	7
	71.4	14.3	0.0	14.3	0.0	100.0
言語障害	1	0	0	0	0	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
そ の 他	5	0	0	0	0	5
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	18	1	0	4	7	30
	60.0	3.3	0.0	13.3	23.3	100.0
回答なし	3	0	0	0	0	3
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
合　　計	253	27	4	29	28	341
	74.2	7.9	1.2	8.5	8.2	100.0

エ　コミュニケーション支援体制

問30　手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳派遣のサービス

表47　問30－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要なサービスや制度に関する情報が不十分	利用できるサービスが身近にない	利用の手続きが難しい、分かりにくい	サービスの利用できる地域、時間帯が限られる	サービス事業者の守秘義務やプライバシー保護に関すること	そ の 他	回 答 な し	回 答 者 数
肢体不自由	5	1	2	0	0	2	0	6
	83.3	16.7	33.3	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	2	0	1	1	1	0	0	3
	66.7	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	35	19	19	43	34	39	0	99
	35.4	19.2	19.2	43.4	34.3	39.4	0.0	100.0
知的障害	0	1	0	1	0	0	0	1
	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
発達障害	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
精神障害	0	1	1	0	1	0	0	2
	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	100.0
内部障害	0	0	0	0	1	1	0	2
	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0
難病	4	2	3	3	0	2	0	6
	66.7	33.3	50.0	50.0	0.0	33.3	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
そ の 他	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	4	4	3	7	6	2	0	12
	33.3	33.3	25.0	58.3	50.0	16.7	0.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合 計	50	28	29	55	43	46	0	131
	38.2	21.4	22.1	42.0	32.8	35.1	0.0	100.0

表48　問30－３　利用しない理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	402	0	1	5	50	458
	87.8	0.0	0.2	1.1	10.9	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	170	1	2	1	26	200
	85.0	0.5	1.0	0.5	13.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	16	0	3	4	2	25
	64.0	0.0	12.0	16.0	8.0	100.0
知的障害	164	0	1	5	12	182
	90.1	0.0	0.5	2.7	6.6	100.0
発達障害	39	2	1	1	4	46
	84.8	4.3	2.2	2.2	8.7	100.0
精神障害	249	1	2	2	27	279
	89.2	0.4	0.7	0.7	9.7	100.0
内部障害	321	1	1	1	30	353
	90.9	0.3	0.3	0.3	8.5	100.0
難病	74	0	0	2	17	93
	79.6	0.0	0.0	2.2	18.3	100.0
言語障害	8	0	0	0	0	8
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
そ の 他	13	0	0	0	1	14
	92.9	0.0	0.0	0.0	7.1	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	127	1	5	5	11	149
	85.2	0.7	3.4	3.4	7.4	100.0
回答なし	17	0	0	0	3	20
	85.0	0.0	0.0	0.0	15.0	100.0
合計	1,600	6	16	26	183	1,827
	87.6	0.3	0.9	1.4	10.0	100.0

問31　点訳、音訳、拡大図書の制作・貸し出しのサービス

表49　問31－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要なサービスや制度に関する情報が不十分	利用できるサービスが身近にない	利用の手続きが難しい、分かりにくい	サービスの利用できる時間帯が限られる	図書などの数、種類が少ない	サービス事業者の守秘義務やプライバシー保護に関すること	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	0	0	0	1	2	1	2	0	4
	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	25.0	50.0	0.0	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	18	7	4	19	26	6	10	1	50
	36.0	14.0	8.0	38.0	52.0	12.0	20.0	2.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	0	0	0	1	2	1	2	0	4
	0.0	0.0	0.0	25.0	50.0	25.0	50.0	0.0	100.0
知的障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
発達障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
精神障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
内部障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
難病	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	1	1	1	1	1	1	0	0	4
	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	19	8	5	22	31	9	14	1	62
	30.6	12.9	8.1	35.5	50.0	14.5	22.6	1.6	100.0

表50　問31－３　利用しない理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	412	2	1	1	54	470
	87.7	0.4	0.2	0.2	11.5	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	42	0	2	0	6	50
	84.0	0.0	4.0	0.0	12.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	147	2	7	2	19	176
	83.5	1.1	4.0	1.1	10.8	100.0
知的障害	159	1	2	4	13	179
	88.8	0.6	1.1	2.2	7.3	100.0
発達障害	41	1	1	1	1	45
	91.1	2.2	2.2	2.2	2.2	100.0
精神障害	254	1	2	0	22	278
	91.4	0.4	0.7	0.0	7.9	100.0
内部障害	312	0	1	0	34	347
	89.9	0.0	0.3	0.0	9.8	100.0
難病	76	2	2	2	16	97
	78.4	2.1	2.1	2.1	16.5	100.0
言語障害	8	0	0	0	0	8
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
そ の 他	12	0	0	0	1	13
	92.3	0.0	0.0	0.0	7.7	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	138	0	6	4	16	164
	84.1	0.0	3.7	2.4	9.8	100.0
回答なし	17	0	0	0	3	20
	85.0	0.0	0.0	0.0	15.0	100.0
合　計	1,618	9	24	14	185	1,847
	87.6	0.5	1.3	0.8	10.0	100.0

問32　障害に配慮した情報支援サービス（上記以外に）

表51　問32－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要なサービスや制度に関する情報が不十分	利用できるサービスが身近にない	利用の手続きが難しい、分かりにくい	サービスの利用できる時間帯が限られる	図書などの数、種類が少ない	サービス事業者の守秘義務やプライバシー保護に関すること	その他	回答なし	回答者数
肢体不自由	1	0	0	2	1	3	0	0	4
	25.0	0.0	0.0	50.0	25.0	75.0	0.0	0.0	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	9	4	5	2	15	2	10	0	28
	32.1	14.3	17.9	7.1	53.6	7.1	35.7	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	17	9	3	7	11	2	2	1	27
	63.0	33.3	11.1	25.9	40.7	7.4	7.4	3.7	100.0
知的障害	0	1	0	1	1	0	0	0	2
	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
発達障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
精神障害	2	2	3	1	1	1	0	0	3
	66.7	66.7	100.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	100.0
内部障害	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
難病	1	0	0	0	1	0	2	0	3
	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
重複障害で主な障害が特定できない人	3	2	2	4	5	1	1	0	7
	42.9	28.6	28.6	57.1	71.4	14.3	14.3	0.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	33	18	13	17	35	9	17	1	76
	43.4	23.7	17.1	22.4	46.1	11.8	22.4	1.3	100.0

表52　問32－３　利用しない理由は何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	必要がなかった	設備・環境や条件が整っていなかった	必要な情報が得られなかった	そ の 他	回答なし	回答者数
肢体不自由	292	1	5	2	54	353
	82.7	0.3	1.4	0.6	15.3	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	57	3	4	0	20	84
	67.9	3.6	4.8	0.0	23.8	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	55	2	6	2	17	82
	67.1	2.4	7.3	2.4	20.7	100.0
知的障害	106	3	11	5	16	139
	76.3	2.2	7.9	3.6	11.5	100.0
発達障害	28	1	2	2	6	38
	73.7	2.6	5.3	5.3	15.8	100.0
精神障害	179	4	6	1	31	219
	81.7	1.8	2.7	0.5	14.2	100.0
内部障害	242	0	4	0	38	284
	85.2	0.0	1.4	0.0	13.4	100.0
難病	52	2	6	2	12	73
	71.2	2.7	8.2	2.7	16.4	100.0
言語障害	5	0	1	1	0	7
	71.4	0.0	14.3	14.3	0.0	100.0
そ の 他	10	0	0	0	1	11
	90.9	0.0	0.0	0.0	9.1	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	107	0	5	3	14	129
	82.9	0.0	3.9	2.3	10.9	100.0
回答なし	11	1	0	0	1	13
	84.6	7.7	0.0	0.0	7.7	100.0
合　計	1,144	17	50	18	210	1,432
	79.9	1.2	3.5	1.3	14.7	100.0

オ　その他の情報提供

問34　行政からのお知らせや生活情報

表53　問34－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・％）

	情報量が少ない	点訳、音訳（朗読）等による情報提供が不十分	手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳等による情報提供が不十分	情報の内容が分かりにくい、または説明不足	そ　の　他	回答なし	回答者数
肢体不自由	66	3	0	66	5	2	92
	71.7	3.3	0.0	71.7	5.4	2.2	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	48	60	4	34	12	2	91
	52.7	65.9	4.4	37.4	13.2	2.2	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	61	2	88	40	10	1	117
	52.1	1.7	75.2	34.2	8.5	0.9	100.0
知的障害	13	0	1	22	7	1	34
	38.2	0.0	2.9	64.7	20.6	2.9	100.0
発達障害	3	0	0	4	1	0	7
	42.9	0.0	0.0	57.1	14.3	0.0	100.0
精神障害	41	1	1	33	7	1	62
	66.1	1.6	1.6	53.2	11.3	1.6	100.0
内部障害	39	1	1	29	5	2	55
	70.9	1.8	1.8	52.7	9.1	3.6	100.0
難　病	20	0	1	15	7	0	30
	66.7	0.0	3.3	50.0	23.3	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	1	0	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
そ　の　他	1	0	0	3	1	0	4
	25.0	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	35	4	11	27	3	2	53
	66.0	7.5	20.8	50.9	5.7	3.8	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合　計	327	71	107	274	58	11	546
	59.9	13.0	19.6	50.2	10.6	2.0	100.0

問35　選挙に関する情報

表54　問35－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	情報量が少ない	点訳、音訳（朗読）等による情報提供が不十分	手話通訳、要約筆記、盲ろう者通訳等による情報提供が不十分	情報の内容が分かりにくい、または説明不足	そ の 他	回 答 な し	回 答 者 数
肢体不自由	49	1	0	34	3	1	61
	80.3	1.6	0.0	55.7	4.9	1.6	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	40	50	2	19	8	0	70
	57.1	71.4	2.9	27.1	11.4	0.0	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	74	1	104	37	9	0	127
	58.3	0.8	81.9	29.1	7.1	0.0	100.0
知的障害	9	0	1	25	6	0	32
	28.1	0.0	3.1	78.1	18.8	0.0	100.0
発達障害	0	0	0	4	0	0	4
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
精神障害	35	0	0	22	6	1	45
	77.8	0.0	0.0	48.9	13.3	2.2	100.0
内部障害	19	0	2	18	2	0	30
	63.3	0.0	6.7	60.0	6.7	0.0	100.0
難病	13	0	1	8	3	0	16
	81.3	0.0	6.3	50.0	18.8	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	1	0	0	1
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
そ の 他	2	0	0	3	1	0	4
	50.0	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	28	1	11	23	10	0	48
	58.3	2.1	22.9	47.9	20.8	0.0	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	269	53	121	194	48	2	438
	61.4	12.1	27.6	44.3	11.0	0.5	100.0

問36　災害や事故、大きな事件などの情報

表55　問36－２　困ったことは何ですか。（障害種別によるクロス集計）

（上段・人数／下段・%）

	音声に手話、字幕などの情報保障がなかった	文字情報に点字、音声解説や音訳（朗読）などがなかった	電話、ファックスがつながりにくかった	災害掲示板や伝言板などの情報が十分でなかった	災害や事故で情報機器が故障してしまった	そ の 他	回 答 な し	回 答 者 数
肢体不自由	2	0	18	11	5	4	3	34
	5.9	0.0	52.9	32.4	14.7	11.8	8.8	100.0
視覚障害（全盲・弱視・その他）	9	48	24	6	1	0	3	59
	15.3	81.4	40.7	10.2	1.7	0.0	5.1	100.0
聴覚障害（ろう・難聴・中途失聴）	111	7	47	43	10	4	1	128
	86.7	5.5	36.7	33.6	7.8	3.1	0.8	100.0
知的障害	2	0	4	3	0	9	2	17
	11.8	0.0	23.5	17.6	0.0	52.9	11.8	100.0
発達障害	0	0	2	1	0	1	0	4
	0.0	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	100.0
精神障害	0	0	5	8	2	8	2	21
	0.0	0.0	23.8	38.1	9.5	38.1	9.5	100.0
内部障害	1	0	14	9	3	7	1	27
	3.7	0.0	51.9	33.3	11.1	25.9	3.7	100.0
難　　病	2	0	8	5	2	5	0	16
	12.5	0.0	50.0	31.3	12.5	31.3	0.0	100.0
言語障害	0	0	0	0	0	2	0	2
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
そ の 他	0	0	0	1	0	2	0	3
	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	100.0
重複障害で主な障害が特定できない人	10	2	14	7	4	4	1	29
	34.5	6.9	48.3	24.1	13.8	13.8	3.4	100.0
回答なし	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合　　計	137	57	136	94	27	46	13	340
	40.3	16.8	40.0	27.6	7.9	13.5	3.8	100.0

障害者施策総合調査　調査委員会　委員一覧
（２００５（平成17）年度）

（順不同・敬称略）

委員長

佐　藤　久　夫　　日本社会事業大学　教授

委　員

森　　祐　司　　日本身体障害者団体連合会　常務理事

指　田　忠　司　　日本盲人会連合　国際委員会事務局長
独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター　研究員

大　杉　　豊　　全日本ろうあ連盟　本部事務所長

太　田　修　平　　日本障害者協議会　理事

金　　政　玉　　DPI 日本会議　事務局次長

岡　部　耕　典　　全日本手をつなぐ育成会　政策委員

江　上　義　盛　　全国精神障害者家族会連合会　専務理事

臼　井　久実子　　障害者欠格条項をなくす会　事務局長

星　川　安　之　　共用品推進機構　専務理事・事務局長

寺　島　　彰　　浦和大学　教授

障害者施策総合調査2005
―「生活環境」及び「情報・コミュニケーション」に関する調査―

発　　行　2006年３月31日
編集・発行人　（財）日本障害者リハビリテーション協会
162-0052 東京都新宿区戸山1-22-1
TEL: 03-5273-0601 FAX: 03-5273-1523
印　　刷　（福）東京コロニー　コロニー中野